Collection

Protégez-Vous

GUIDE PRATIQUE

Comment acheter une auto

Vos droits, vos obligations et vos recours !

Identifiez vos besoins

Choisir une auto neuve

- Bien se préparer avant de magasiner
- Louer ou acheter ?
- Garanties

Choisir une auto d'occasion

- Où acheter
- Garanties
- En cas de problème…

Plus !

- Entretien
- Assurance

0 65385 28667 8 65

6,95 $

Prochainement sur votre écran :

www.infoassurance.ca ▼

Vous avez des questions sur vos assurances ?

Vous êtes-vous déjà demandé...

- Si votre voiture et votre maison étaient bien protégées par votre contrat d'assurance ?
- S'il y avait un moyen de faire baisser vos primes d'assurance ?
- Quoi faire en cas de sinistre ?
- Quoi faire si aucune compagnie d'assurance ne veut vous assurer ?

Vous ne connaissez pas la réponse à une ou plusieurs de ces questions ?
Consultez notre nouveau site au
www.infoassurance.ca

C'est gratuit, pratique et en quelques clics
vous trouverez toutes les réponses à vos questions...

La prévention c'est génial

Un message des compagnies qui assurent votre maison, votre auto, votre entreprise.

Vous pouvez aussi communiquer avec nos agents du Centre d'information sur les assurances :
Région de Montréal : 514 288-6015 • Ailleurs au Québec : 1 800 361-5131

Collection
Protégez-Vous

Le guide *Comment acheter une auto* est publié dans la **Collection Protégez-Vous** pour le compte des **Éditions Protégez-Vous.**

Directeur de la Collection : Pascal Genêt

Rédaction
Collaborateurs : Sophie Beaudoin
Bruno Bisson
Antoine Joubert
Philippe Laguë
Révision : Serge Paquin
Correction : Nadine Tremblay

Remerciements à **M. Éric Brassard**, CA, PI. Fin, à **Jesse Caron** et à **Me Marc Migneault**, avocat à l'Office de la protection du consommateur.

Conception et réalisation graphique :
Caroline Marcant - zigomatik.ca
Illustrations intérieures : © Gaboury
Illustration aux pages 46 et 47 : Extrait du *Nouveau Dictionnaire Visuel*
© Les Éditions Québec Amérique inc., 2004.
Tous droits réservés

Les Éditions Protégez-Vous
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 305
Montréal (Québec) H2K 1C3
Télécopieur : (514) 223-7160
www.pv.qc.ca

Directeur général : David Clerk
Directrice adjointe : Anne Milot
Directrice de la diffusion et des ventes publicitaires : Maryse Lafrenière
Directrice des communications : Manon Lacourse
Directrice de la comptabilité et de l'administration : Anissa Zouggari
Directeur de l'informatique : Denis Mousseau
Soutien à l'équipe : Geneviève Fabio

Publicité
Géraldine Richard
Tél. : (450) 224-7682 • Téléc. : (450) 224-2478
grichard@pv.qc.ca

Impression
Impart-Litho (Victoriaville)
sur papier recyclé 100 % postconsommation

Distribution
Les Messageries Benjamin
Les Publications du Québec

© Les Éditions Protégez-Vous, 2006

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2006
Bibliothèque nationale du Canada, 2006
ISSN 0701-8517

Reproduction
La reproduction totale ou partielle, sur quelque support que ce soit, du guide *Comment acheter une auto* publié dans la Collection Protégez-Vous est rigoureusement interdite, à moins d'avoir au préalable obtenu la permission écrite de la direction. Toute allusion à la Collection Protégez-Vous ou aux Éditions Protégez-Vous à des fins publicitaires est formellement interdite sous peine de poursuites.

Sommaire

Identifiez vos besoins 3
Choisir votre automobile 4
Les catégories 4
Tout ce que vous avez toujours voulu savoir... 6
Imaginez votre auto idéale... 18
Comparez ! 19

Avoir une auto coûte cher 20
Seulement 259 $ par mois ! 21
Faites un budget ! 22

Moment de réflexion 23
Prenez votre temps ! 23
Le vendeur n'est pas un conseiller 23
Signer, c'est s'engager ! 23
Neuf ou d'occasion ? 23
Faites un essai routier 24

Choisir une auto neuve 25
Connaître le prix coûtant 26
Ce que la publicité ne dit pas... 27
Acheter ou louer, telle est la question... piège ! 27
Acheter une auto comptant 28
Financer une auto à crédit 28
Achat à crédit : ce qu'il en coûte réellement... 29
Vente d'accommodement 30
Le contrat de vente 30
Louer une auto 31
Le contrat de location 33
La livraison 34
Les garanties 34

Choisir une auto d'occasion 36
Pour vous aider... 36
Acheter chez un commerçant 37
Le contrat de vente 40
La location d'une auto d'occasion 41
Les garanties 41
Acheter d'un particulier 42
Les faux particuliers 44

L'entretien 45
Tout ce que vous avez toujours voulu savoir... (bis) 46
Bien choisir votre garage 48
La garantie des réparations 51

Le permis, l'immatriculation et l'assurance 52
Obtenir le droit de conduire 52
Le permis 53
Immatriculer une auto 55
L'assurance 56
Le régime d'assurance automobile du Québec 56
L'assurance privée 56

Les recours en cas de litige 60
Faites valoir vos droits 60

Ressources utiles 63

Pour plusieurs personnes, avoir une voiture est un signe d'affirmation, un puissant symbole de liberté et de réussite sociale; pour d'autres, c'est une simple façon de se déplacer du point A au point B sans plus de sensations.

Mais trouver la voiture de ses rêves, qu'elle soit neuve ou d'occasion, peut se transformer en véritable parcours d'obstacles pour quiconque se retrouve devant l'abondance de l'offre du marché automobile et la facilité d'accès au crédit qui donne l'illusion que le rêve est à portée de la main.

Face à des promotions telles que «0% d'intérêt», «Le rabais des employés» ou «Ne payez rien avant un an», il est difficile de rester de marbre. Saviez-vous que l' Office de la protection du consommateur traite plus de 40 000 demandes de renseignements ou de plaintes par an uniquement pour le secteur de l'automobile?

Pour éviter les désagréments et les mauvaises surprises, sachez qu'une bonne préparation est **indispensable** pour déterminer vos besoins en matière de transport et faire un choix éclairé en trouvant l'automobile idéale qui répond à vos désirs et surtout qui se conforme à votre réalité financière.

Que vous souhaitiez acheter ou louer une automobile neuve ou d'occasion, le processus de décision est identique:

- déterminez vos besoins;
- faites une liste des caractéristiques techniques et des modèles retenus;
- évaluez votre capacité de payer.

Après réflexion, passez à l'action selon vos besoins et votre réalité financière et faites votre choix: une automobile neuve ou d'occasion, achetée ou louée chez un commerçant ou achetée d'un particulier...

Loin de toute pensée magique et de recettes miracles, le guide pratique *Comment acheter une auto* est là pour vous aider dans votre réflexion, en vous proposant une foule de conseils utiles et d'outils pratiques.

Alors, bonne lecture!

Identifiez **vos besoins**

Les constructeurs dépensent annuellement plusieurs dizaines de millions de dollars pour que vous, le public, puissiez être séduit par l'un ou l'autre de leurs produits. Les têtes pensantes du marketing savent que le désir et la séduction sont en tête de liste des paramètres qui influencent l'acheteur et elles font tout en leur pouvoir pour transmettre ces sentiments à la clientèle cible. Au-delà de tout ça, il faut, en tant que consommateur, être rationnel et apprendre à bien déterminer ses besoins. Si tel n'était pas le cas, l'exercice pourrait être bénéfique, mais uniquement pour le vendeur ! Établissez donc dès maintenant vos besoins en matière de confort, d'économie, de sécurité, de performance, tout en respectant vos réalités financières.

Il est certain que le style d'un modèle, l'image d'une marque et le mode de vie qui s'y rattache sont des facteurs qui ont une influence sur l'ego de chacun. Cependant, au-delà de cela, il faut être conscient que l'automobile est avant tout un besoin, en même temps que l'objet de consommation le plus coûteux, mis à part une habitation.

Pour faire un choix judicieux, il est recommandé d'imaginer le véhicule idéal, celui qui aura le meilleur rapport qualité-prix, en répondant aux critères suivants : doit-il être neuf ou d'occasion ? Économique, confortable, performant ? Fiable, sécuritaire ? Avoir deux ou quatre portières ? Être acheté chez un concessionnaire ou d'un particulier ? Est-ce que les coûts d'assurances, le prix des pièces ou le réseau de concessionnaires sont déterminants dans votre choix du véhicule ?

Il existe une multitude de façons d'envisager vos habitudes de déplacement et de transport.

Combien de kilomètres par an faites-vous? Examinez le kilométrage parcouru l'an dernier. Quelle proportion de ce kilométrage a été effectuée pour des déplacements réguliers – de la maison au travail, par exemple? Y a-t-il d'autres solutions possibles, telles que le transport en commun, le covoiturage?

Ne négligez pas ces questions, car le domaine de l'automobile est trop complexe pour aller magasiner sans avoir une idée claire de ce que vous voulez et surtout sans connaître la diversité de l'offre automobile.

Choisir votre automobile

Il existe actuellement, sur le marché canadien, quelque 280 modèles de véhicules neufs, se déclinant chacun, en moyenne, en huit versions différentes. On ne compte pas ici le choix des options, des couleurs et des accessoires posés par le concessionnaire. À titre d'exemple, une Mazda 3 2006, qui se décline en cinq versions, peut être offerte de 341 façons différentes, à l'exclusion de tout accessoire ou toute option installés ailleurs qu'en usine. C'est dire à quel point le choix est large.

Pour nous aider à nous y retrouver, il existe plusieurs catégories de véhicules et de camions. Mais, comme rien n'est facile dans ce monde, les constructeurs empruntent de plus en plus un chemin abstrait en concevant leurs véhicules. Ainsi, plusieurs nouveaux modèles sont difficiles à catégoriser, en raison de leur polyvalence ou d'un chevauchement entre plusieurs catégories. Prenons par exemple la Chrysler Pacifica, qui peut être classifiée aussi bien comme familiale, que comme véhicule utilitaire sport (VUS) ou fourgonnette. Ou, dans un tout autre registre, la nouvelle Volvo C70, qui joue à la fois la carte du coupé et du cabriolet, en raison de son toit rigide.

Encore une fois, l'image de la marque, le prix du véhicule ainsi que l'équipement peuvent souvent brouiller les pistes et faire croire au consommateur que le véhicule se situe plus haut dans l'échelle automobile. Par exemple, le Land Rover Freelander, par son prix et l'image qu'il projette, est perçu par plusieurs comme un véhicule utilitaire sport (VUS) intermédiaire de luxe. Or, si on le compare de façon rationnelle, on s'aperçoit qu'il n'offre rien de plus – et même moins – que le Jeep Liberty.

Les catégories

Pas moins de 43 marques sont actuellement en vente sur le marché automobile canadien. Ce dernier est aujourd'hui tellement vaste qu'il serait justifié de parler de plus de 30 catégories de véhicules différents. Sept catégories maîtresses prédominent toutefois sur les autres, qui peuvent alors être qualifiées de sous-catégories.

Les sous-compactes

Dans cette catégorie, on retrouve une dizaine de modèles, dont la plupart sont munis d'un hayon arrière et sont d'origine asiatique. Économiques à l'achat comme en carburant, ces voitures sont très prisées chez nous. Autrefois totalement dégarnies, elles empruntent actuellement la tangente du luxe, puisque de plus en plus de modèles proposent des accessoires tels que les glaces et les rétroviseurs à commande électrique, le télédéverrouillage et les sièges chauffants. Quelques exemples de modèles connus: la Hyundai Accent, la Toyota Yaris et la nouvelle Honda Fit.

Les compactes

Les voitures compactes sont actuellement et depuis longtemps les véhicules les plus vendus au Québec. Dans cette catégorie, on retrouve majoritairement des berlines, mais aussi des coupés, des familiales, des modèles à hayon et même des cabriolets. Si la grande majorité des ventes de cette catégorie viennent des voitures offertes à plus ou moins 20 000 $, il existe aussi plusieurs modèles de luxe (Acura CSX, par exemple). Quelques exemples de modèles connus : Ford Focus, Honda Civic, Mazda 3, Toyota Corolla, Volkswagen Golf.

Les intermédiaires

La voiture intermédiaire peut être aujourd'hui considérée comme la berline familiale par excellence. Dans cette catégorie, les coupés et les familiales sont en voie d'extinction, mais quelques rares spécimens sont toujours offerts. Spacieuses, confortables, de mieux en mieux équipées et plus puissantes que jamais, ces voitures ne sont généralement pas beaucoup plus gourmandes que les compactes lorsqu'on opte pour une motorisation à 4 cylindres. Si on choisit un V6, la différence est plus marquée. Par ailleurs, cette catégorie est celle qui regroupe le plus grand nombre de voitures à motorisation hybride. Quelques exemples de modèles connus : Chevrolet Malibu, Honda Accord, Nissan Altima, Pontiac G6, Toyota Camry.

Les grandes berlines

Certaines de ces voitures, majoritairement nord-américaines, peuvent accueillir jusqu'à six personnes, en raison de la présence d'une banquette avant. Il n'existe plus que des berlines dans ce segment, qui comptait autrefois plusieurs voitures familiales. Rappelez-vous, elles arboraient fièrement leurs panneaux latéraux de similibois. Les voitures pleine grandeur peuvent, selon le cas, être tractées, propulsées ou dotées d'une traction intégrale, et munies d'un V6 ou d'un V8. Avec elles, tout est question de confort et d'espace. Évidemment, la consommation de carburant est plus élevée dans cette catégorie, mais elle demeure nettement sous la barre des VUS. Quelques exemples de modèles connus : Chevrolet Impala, Chrysler 300, Mercury Grand Marquis, Toyota Avalon.

Les véhicules utilitaires sport (VUS) et multisegment

Symbolique au début des années 1990, cette catégorie de véhicules est devenue immensément populaire en seulement quelques années. Les constructeurs ont vu là une occasion en or d'établir de nouveaux créneaux fort lucratifs. L'engouement pour les VUS suscite beaucoup de controverse, en raislon du gaspillage énergétique que ces véhicules engendrent, mais les acheteurs nord-américains apprécient le sentiment de sécurité et la polyvalence – fausse ou réelle – qu'ils procurent. On retrouve une multitude de VUS sur le marché : ils peuvent être compacts, intermédiaires, pleine grandeur ou XXL, offrir de 5 à 8 places assises ainsi qu'un moteur à essence ou diesel possédant entre 4 et 10 cylindres, être munis ou non d'un système à quatre roues motrices et reposer sur un châssis autonome ou de type monocoque. L'échelle des prix ? De 20 000 $ à plus de 150 000 $. Dans cette catégorie, la motorisation hybride commence à faire son apparition, signe que certains constructeurs sont à l'écoute de leur clientèle, qui se préoccupe de plus en plus des questions écologiques. Quelques exemples de modèles connus : Honda CR-V, Ford Escape, Jeep Grand Cherokee, Chevrolet Suburban.

Les fourgonnettes

Ayant connu un formidable essor au milieu des années 1980, cette catégorie est actuellement en perte de vitesse. Plusieurs acheteurs de ce type de véhicule se sont tournés du côté des VUS, plus à la mode. Toutefois, c'est la fourgonnette qui procure souvent le plus haut degré de sécurité active, un facteur non négligeable pour les parents. Ces véhicules sont également les seuls à offrir sept véritables places assises, exception faite de quelques gigantesques VUS. Leur appétit en carburant, comparé à celui d'un VUS de même puissance, est généralement moindre, mais lorsqu'ils sont munis de la traction intégrale, ils consomment autant l'un que l'autre. Sur la route, la fourgonnette n'est pas aussi agile qu'une voiture, mais elle offre généralement une meilleure stabilité qu'un VUS. Les risques de capotage sont donc moins élevés avec une fourgonnette. Quelques exemples de modèles connus : Dodge Caravan, Honda Odyssey, Mazda MPV, Pontiac Montana.

Les camionnettes (pick-up)

Au départ, une camionnette est un outil de travail. Toutefois, beaucoup de gens l'utilisent comme véhicule personnel, parfois même familial. Voilà pourquoi il existe des versions très puissantes, hyper-luxueuses et dotées de quatre portières. Pour preuve, les marques de luxe nord-américaines comme Cadillac et Lincoln offrent chacune une camionnette, dont les prix peuvent dépasser 80 000 $. Les camionnettes se subdivisent en trois catégories, soit compacte, intermédiaire et pleine grandeur, cette dernière étant de loin la plus populaire. Le grand choix d'équipements, de motorisations et de configurations de carrosserie permet à l'acheteur d'obtenir un véhicule personnalisé répondant à des besoins spécifiques. Quelques exemples de modèles connus : Chevrolet Silverado, Dodge Dakota, Ford F-150, Nissan Frontier, Toyota Tundra.

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir…

Choisir une automobile implique de bien connaître les avantages et les inconvénients des caractéristiques techniques offertes par les constructeurs automobiles. Pour vous aider dans cette démarche, quelques repères.

L'habitacle

Avant de faire votre choix, il est important d'établir vos besoins en matière d'espace intérieur. Il faut être à l'aise dans un véhicule, se sentir confortable dans l'environnement où on conduit puisqu'une mauvaise visibilité, un manque d'espace ou de dégagement et un poste de conduite trop complexe peuvent diminuer la concentration au volant, de même que le degré de tolérance.

Les personnes de grande taille ou plus corpulentes devront certainement éliminer quelques modèles n'offrant pas suffisamment de dégagement pour la tête, les épaules et les jambes. Souvent, l'élimination du toit ouvrant peut régler un problème d'espace pour la tête. Évaluez également l'importance des compartiments de rangement à bord du véhicule. Une boîte à gants minuscule et l'absence de casiers et de bacs de rangement sur la console centrale et dans les portières peuvent être très incommodantes.

Évidemment, il est aussi important d'établir vos besoins en matière d'espace de chargement. Une personne qui magasine constamment dans un centre de rénovation ou qui transporte fréquemment de gros objets pourrait difficilement se passer d'un hayon et d'une banquette rabattable. Demandez-vous toutefois si un surplus d'espace n'est pas superflu ; une voiture familiale ou à hayon pourrait très bien remplacer le VUS ou la fourgonnette que vous aviez en tête.

Lorsque vous envisagez l'acquisition d'une voiture, vous devez penser à long terme. Vos besoins actuels ne sont peut-être pas les mêmes que ceux que vous aurez dans un an ou deux. Un jeune couple qui projette d'avoir des enfants d'ici quelques années pourrait privilégier un modèle à quatre portières, avec un coffre suffisamment grand pour transporter poussette et autres objets. De plus, si vos activités vous obligent à accueillir plus d'un passager, le choix d'un véhicule à quatre portières pourrait se révéler judicieux. Les modèles à deux portières sont d'ailleurs de moins en moins populaires en raison de leur caractère peu pratique.

Traction, propulsion, traction intégrale ou 4 x 4 ?

La majorité des voitures actuellement vendues sur le marché sont des tractions, c'est-à-dire que leurs roues motrices sont situées à l'avant. Ce système d'entraînement comporte de nombreux avantages.

La traction

Dans un premier temps, la majorité des véhicules ont un moteur placé à l'avant. Les composantes mécaniques nécessaires pour faire tourner les roues avant sont moins encombrantes et moins lourdes, ce qui réduit ainsi le poids du véhicule et, par conséquent, sa consommation.

Aussi, parce qu'un véhicule propulsé (roues motrices à l'arrière) est muni d'un arbre de transmission qui nécessite la présence d'un tunnel de passage au plancher, l'habitabilité d'un véhicule tracté est légèrement supérieure. Un moteur situé au-dessus des roues motrices apporte également l'avantage d'une meilleure adhérence, puisque le poids du moteur s'appuie sur ces roues.

La traction ne présente toutefois pas que des avantages. Un véhicule tracté est d'abord composé d'un système d'entraînement qui, malgré l'avantage d'être moins encombrant que celui d'une propulsion, a l'inconvénient de comporter un plus grand nombre de pièces pouvant nécessiter des frais d'entretien plus élevés. Il y a aussi l'effet de couple, c'est-à-dire une force centrifuge ressentie dans le volant, qui oblige le conducteur à corriger l'orientation de sa voiture pour conserver sa trajectoire. Ajoutons à cela le sous-virage engendré par le dérapage ou la perte d'adhérence des roues avant. Un véhicule tracté, chez lequel une dérobade des roues motrices est moins fréquente, est en contrepartie moins facile à remettre dans le droit chemin qu'une auto propulsée, avec laquelle il suffit habituellement de contre-braquer.

La propulsion

La principale attraction d'un véhicule propulsé est l'agrément de conduite qu'il procure. L'effet de couple est inexistant et le sentiment de contrôle est supérieur. Toutefois, son adhérence est drôlement inférieure à celle d'une traction. Le patinage des roues arrière sur la neige ou le sol mouillé est souvent inévitable, ce qui engendre une usure plus rapide des pneumatiques ainsi qu'une consommation d'essence plus élevée. Oui, de bons pneus d'hiver, ainsi que les systèmes électroniques d'antipatinage et de contrôle de stabilité, peuvent aider ; mais jamais vous n'obtiendrez une motricité égale à celle d'un véhicule à roues motrices avant. Avec un véhicule propulsé, le décrochage du train arrière survient plus fréquemment et, même si la correction de trajectoire se fait plus facilement, les risques de perte de contrôle sont plus élevés.

La traction intégrale et le 4 x 4

Il faut d'abord savoir qu'il existe plusieurs systèmes de traction intégrale. Le premier, de type réactif, entre en fonction lorsque les roues motrices, qu'elles soient avant ou arrière, se mettent à patiner. Par exemple, un véhicule comme le Honda CR-V, qui possède un tel système, roule normalement en mode traction. Lorsque les roues avant sont en perte d'adhérence, un pourcentage de la puissance est rapidement envoyé aux roues arrière, ce qui permet une meilleure répartition et un contrôle accru. Très convenable dans la plupart des cas, ce système n'est toutefois pas aussi efficace qu'une traction intégrale à prise permanente. Il offre cependant l'avantage, non négligeable, d'engendrer une plus faible consommation de carburant, étant donné que, la plupart du temps, seulement deux des quatre roues sont motrices. Le système à prise constante, que l'on voit notamment chez Subaru, est sans doute le plus efficace. Constamment en action, les quatre roues motrices se partagent la puissance et celle-ci est automatiquement répartie aux roues qui en ont le plus besoin.

Les systèmes 4 x 4 qu'on retrouve dans certains VUS et camionnettes, se caractérisent par le fait qu'on peut généralement les utiliser en plusieurs modes. Ils peuvent être désactivés pour être en mode deux roues motrices seulement. Le mode 4 x 4 convient généralement à une conduite hors route intensive, ou encore dans des conditions routières difficiles. Mécanique, ce système comporte souvent un mode de démultiplication, offrant ainsi plus de couple pour se « sortir du pétrin » ou encore pour tracter de lourdes charges sur de courtes distances.

À moins que vous ne fassiez une utilisation particulière de votre véhicule, n'importe quel système à quatre roues motrices convient pour grimper une pente abrupte en hiver ou pour vous sortir facilement d'un banc de neige. Il est toutefois important de se questionner sur la pertinence d'opter pour l'un ou l'autre de ces systèmes, car plusieurs automobilistes ne les utilisent guère. Ils ont donc déboursé une somme importante pour l'obtenir et ils continuent de gaspiller chaque jour un peu de leur argent en consommant plus de carburant. Et on ne parle pas ici des frais d'entretien supplémentaires qui s'y rattachent, et encore moins de l'aspect écologique.

Encore une fois, établissez vos besoins afin de savoir vers quel type de mode d'entraînement vous devez vous tourner. Certains diront que cet élément les indiffère, mais une évaluation consciencieuse devrait permettre à tous d'obtenir une réponse à cette question. Et si votre interrogation concerne la traction hivernale, sachez d'abord que tout commence avec de bons pneus. N'importe quel véhicule à quatre roues motrices, s'il n'est pas chaussé de pneus d'hiver, ne peut être aussi efficace qu'une voiture à traction munie de pneus d'hiver.

Le moteur

Comme vous le savez, le moteur est le cœur d'un véhicule. Il s'agit donc de l'un des facteurs les plus importants, qu'un trop grand nombre d'acheteurs négligent complètement. Pourquoi ? Simplement parce qu'ils ne sont pas informés et, par conséquent, qu'ils ne peuvent porter de jugement sur l'efficacité d'un moteur. Tout d'abord, il est important de savoir que la puissance chiffrée d'un moteur (les chevaux) n'est pas le seul critère à considérer. Plusieurs autres éléments comme le couple, la cylindrée, la plage de puissance, le rendement à froid, la vibration et l'insonorisation entrent en ligne de compte. Ce n'est pas parce qu'un moteur développe 150 chevaux qu'il est nécessairement plus rapide et plus agréable que celui qui en développe 125. Cette course aux chevaux que nous proposent aujourd'hui les constructeurs est à ce point contestable que plusieurs constructeurs ont dû réviser la puissance affichée de leurs moteurs après l'avoir surestimée. Ne jetez donc pas votre dévolu sur la puissance annoncée, mais plutôt sur votre impression générale.

Il existe actuellement quatre types de moteur dans l'industrie automobile. Les plus communs sont les moteurs en ligne – généralement de 3, 4, 5 ou 6 cylindres – et en V, de 6, 8, 10 ou 12 cylindres. Quelques rares constructeurs, comme Subaru et Porsche, proposent des moteurs à cylindres opposés de type Boxer, à 4 ou 6 cylindres, dont l'avantage est d'offrir un centre de gravité plus bas. Finalement, on retrouve le moteur rotatif, utilisé dans un seul modèle (la Mazda RX-8). La cylindrée d'un moteur (par exemple : 3 litres) est calculée en fonction du volume total que peut contenir l'ensemble des cylindres du moteur. Donc, un moteur V8 de 5,3 litres se définit comme un moteur possédant 8 cylindres placés en V, dont le volume des cylindres totalise 5,3 litres.

Deux types de carburant sont également offerts, soit l'essence et le diesel. Ce dernier est beaucoup moins répandu ici qu'en Europe. On lui reproche son effet néfaste sur l'environnement, mais les dernières technologies en la matière prouvent qu'un moteur diesel peut être aussi peu polluant qu'un moteur à essence. Naturellement, l'avantage principal d'une telle motorisation est la plus faible consommation de carburant. Il faut toutefois savoir que l'option d'un moteur diesel coûte généralement assez cher et qu'on doit parcourir beaucoup de kilomètres avant de rentabiliser son coût. Il faut également savoir que le carburant diesel n'est pas offert chez tous les détaillants, et qu'on doit parfois chercher longtemps avant de trouver une pompe. Finalement, sachez que l'entretien d'un moteur diesel coûte plus cher que celui d'un moteur à essence. Donc, avant d'opter pour le diesel, pesez le pour et le contre.

Voici un exemple qui pourrait vous aider à calculer l'économie réelle que procure un moteur diesel.

	VW Jetta 2.5 2006 (essence)	VW Jetta TDI 2006 (diesel)
Coût d'achat	24 975 $	26 600 $
Coût additionnel		1 625 $
Consommation	9 l/100 km	5,9 l/100 km
Économie de carburant par 100 km		3,1 l/100 km
Économie monétaire par 100 km		3,10 $
Kilométrage annuel parcouru	25 000	25 000
Économie de carburant annuelle		775 litres
Économie monétaire annuelle		775 $

Coût supplémentaire à l'achat (1625 $) ÷ économie annuelle (775 $) = période d'amortissement des coûts (2,09 ans).

En utilisant ces données, on en conclut que l'acquisition du moteur TDI fait économiser à l'acheteur 775 $ par an. Donc, dans l'hypothèse où les deux carburants sont vendus au même prix, il faudrait rouler avec la voiture pendant 2,09 ans avant de faire une économie nette d'un sou.

Quels sont mes besoins ?

Premièrement, l'usage que vous faites de votre véhicule est essentiel dans le choix d'une motorisation. Un conducteur qui transporte constamment plusieurs personnes et qui attache parfois une remorque à son véhicule aura un besoin de puissance et de couple supérieur à celui de l'individu qui voyage seul ou à deux. Dans certains cas, le choix d'un moteur à 4 cylindres censément moins gourmand en carburant peut occasionner de mauvaises surprises, puisqu'une puissance insuffisante incite le moteur à travailler d'arrache-pied. Cela entraîne donc une consommation plus élevée, qui peut souvent dépasser celle d'un moteur à 6 cylindres.

En faisant l'essai de différents moteurs, vous serez en mesure de constater que les moteurs à 6 et à 8 cylindres proposent un rendement plus doux et généralement plus silencieux qu'un moteur à 4 cylindres. Bien sûr, cette douceur a un prix : plus le nombre de cylindres est élevé, plus la consommation d'essence est importante. Une plus grosse cylindrée joue également un rôle dans la consommation de carburant.

Le moteur à 4 cylindres est généralement moins gourmand mais, comme pour toute règle, il y a des exceptions. Ainsi, les moteurs à 4 cylindres dotés de compresseurs volumétriques ou de turbocompresseurs consomment en moyenne de 20 à 40 % plus de carburant qu'un moteur atmosphérique de même cylindrée. À titre d'exemple, Subaru propose, pour les modèles Outback, un choix de trois motorisations : un 4 cylindres atmosphérique de 2,5 litres (175 chevaux), un 4 cylindres turbocompressé de 2,5 litres (250 chevaux) ainsi qu'un 6 cylindres atmosphérique de 3 litres qui développe également 250 chevaux. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, c'est le moteur turbo est le plus gourmand. De plus, les moteurs suralimentés exigent tous du carburant super de type premium à indice d'octane plus élevé, ce qui se répercute également sur votre portefeuille.

De nombreux modèles de voitures et camions proposent plusieurs choix de moteurs. Avant toute décision finale, un essai de chacun des moteurs est recommandé. Vous serez ainsi mieux en mesure de constater la différence de puissance, de couple, de douceur et d'insonorisation entre chacun d'eux, pour ensuite prendre une décision éclairée. Faites également vos devoirs en consultant les articles de livres et de revues spécialisés, qui traitent souvent des moteurs et de la consommation de carburant.

La consommation d'essence

Posséder une automobile implique une importante consommation d'énergie et, par conséquent, des dépenses. Il est nécessaire d'être conscient de l'incidence financière et écologique de l'utilisation d'un véhicule automobile.

Le prix de l'essence

Depuis trois ans, le prix de l'essence à la pompe a bondi d'environ 30 ¢ le litre en moyenne. S'il devait grimper au-dessus d'un dollar le litre, comme la plupart des experts semblent le penser, le budget annuel relatif au carburant per capita serait en hausse de 45 %.

Les acheteurs d'automobile semblent être plus prudents en raison de la flambée des prix de l'essence. Il est important de prévoir un budget annuel de carburant. Vous le faites pour l'électricité, le téléphone, la câblodistribution et tout autre service, mais sachez que très peu de gens pensent à inclure l'essence dans leur budget. De plus, la facture mensuelle moyenne de carburant dépasse largement celle de tout service relatif à la maison. En parcourant, avec une sous-compacte, une distance de 20 000 kilomètres par an, on doit actuellement débourser plus de 100 $ chaque mois. Dans le même ordre d'idées, l'utilisateur d'un VUS qui parcourt 40 000 kilomètres par an doit débourser plus de 500 $ chaque mois, soit le montant approximatif d'une mensualité à l'achat d'une voiture de 25 000 $ lorsque le coût est réparti sur 60 mois !

Les gaz à effet de serre

Préserver l'environnement est devenu un défi quotidien : l'incidence de nos modes de consommation se fait de plus en plus sentir sur les écosystèmes et il devient évident que chacun doit contribuer à sa façon au mieux-être de la collectivité.

En plus des émissions polluantes, les véhicules routiers émettent dans l'atmosphère de grandes quantités de gaz à effet de serre (GES), à l'origine des changements climatiques. Au Canada, on estime que 25 % de toutes les émissions de gaz à effet de serre, principalement du CO_2, proviennent des transports, et donc, pour l'essentiel, des millions de véhicules à moteur, toutes catégories confondues, en circulation au pays.

En 2004, selon Ressources naturelles Canada, les Canadiens ont consommé plus de 41 milliards de litres d'essence et 25 milliards de litres de diesel. Chaque litre d'essence consommé a produit environ 2,4 kilos de gaz à effet de serre (dont près de 97 % de CO_2 uniquement), comparativement à 2,8 kilos pour un litre de diesel.

Affichez-vous pour Kyoto !

À l'initiative d'Option transport durable (☞ *Ressources utiles, p. 64*), il est maintenant possible de connaître et d'afficher la quantité de CO_2 émise par son véhicule. Question : combien de CO_2 émet une Honda Civic 2005 à boîte manuelle ?

Réponse : 16 kg par 100 km, soit 3 200 kg par an pour 20 000 km parcourus*.

* *Source :* www.transportdurable.qc.ca

Les émissions de gaz carbonique (CO_2) sont un des principaux éléments à considérer dans la recherche d'un véhicule. La quantité de GES produite est étroitement liée à la quantité et au type de carburant utilisé. Un véhicule qui produit moins de GES devrait donc coûter moins cher à conduire.

Au Québec, des droits d'immatriculation additionnels de 30 $ à 150 $ par année sont imposés aux véhicules munis d'un moteur de 4 litres ou plus, dans le but d'améliorer l'efficacité énergétique globale du parc automobile québécois et d'ainsi favoriser la réduction des émissions polluantes et des gaz à effet de serre.

Comment savoir si un véhicule est écoénergétique ?

Les ressources permettant de connaître le degré de pollution et la consommation de carburant d'un véhicule ne manquent pas. On peut retrouver non seulement des listes de résultats de tests, mais également des outils qui contribuent à faciliter la décision d'achat. Certes, l'économie monétaire en matière de carburant est importante, mais la préservation de l'environnement l'est tout autant.

L'étiquette ÉnerGuide

Depuis 1998, Ressources naturelles Canada (RNCan), en collaboration avec Transports Canada et les associations de constructeurs et de détaillants automobiles, impose une norme dans le commerce des véhicules sous la forme d'une étiquette obligatoire apposée sur tous les nouveaux modèles d'automobiles, de fourgonnettes et de véhicules utilitaires légers vendus au Canada.

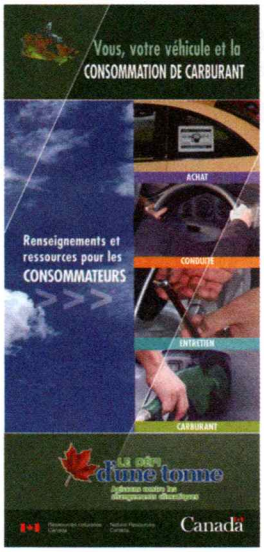
Cette étiquette précise le type de carburant utilisé par le véhicule ainsi que la consommation en ville et sur route, et elle fournit une estimation des coûts annuels pour un

kilométrage moyen de 20 000 km, répartis à 55 % en ville et 45 % sur la route. Soyez toutefois conscient que ces données ne sont qu'indicatives et qu'une foule de facteurs, comme le vent, la température, la vitesse, la chaussée, les pneus, le chargement du véhicule , le type de conduite et plusieurs autres, peuvent modifier les résultats. Une Toyota Yaris, qui ne consomme, selon ÉnerGuide, que 5,5 litres aux 100 km sur autoroute, peut facilement consommer de 7 à 8 litres si les conditions ne sont pas optimales. En règle générale, il est réaliste d'augmenter la cote indiquée d'environ 20 %. Les conditions routières n'étant jamais optimales, vous obtiendrez ainsi un nombre plus près de la réalité. Il n'en demeure pas moins que les données affichées sur l'étiquette sont une excellente source de référence et de comparaison, puisque tous les véhicules sont testés de la même façon.

Le Guide de consommation du carburant

Cette publication annuelle – et gratuite – fournit une mine de renseignements sur tous les modèles d'automobiles et de camions légers mis en marché au Canada, répertoriés en 37 constructeurs, 562 modèles et 9 catégories de véhicules.

Pour chaque modèle, le *Guide de consommation du carburant* indique la cylindrée du moteur (en litres), le nombre de cylindres, le type de carburant, le type de transmission, les cotes de consommation du carburant, une estimation de la quantité annuelle de carburant (20 000 km) et du coût annuel selon une valeur moyenne du prix au litre, et, enfin, une évaluation de la production annuelle de gaz à effet de serre de chaque véhicule.



Une version interactive du Guide est disponible sur le site Internet de l'Office de l'efficacité énergétique (OEE). Elle vous permet de créer des tableaux comparatifs des modèles de véhicules selon l'année, le constructeur, la catégorie de véhicule, le type de carburant et, surtout, en fonction du rendement énergétique.

Tous les ans, Ressources naturelles Canada (RNCan) décerne des prix Énerguide pour récompenser les constructeurs automobiles produisant les véhicules les plus éco-énergétiques vendus au Canada. La liste des véhicules lauréats est disponible sur le site Internet de l'OEE à l'adresse suivante : www.vehicules.gc.ca.

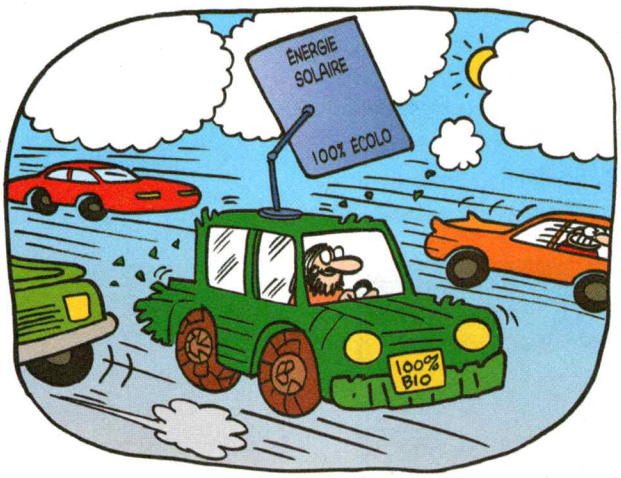
Évaluez vos coûts de consommation de carburant ! Les estimations du coût et de la consommation annuels de carburant sont fondées sur des cycles d'essais extrapolés sur une distance de 20 000 km, répartie comme suit : 55 % en ville et 45 % sur la route. Le rendement énergétique doit entrer en ligne de compte au moment du choix d'un véhicule neuf. Le véhicule ayant la plus faible cote de consommation en l/100 km et la plus faible consommation annuelle estimative est celui qui vous permettra d'économiser le plus de carburant, année après année.

Utilisez la formule suivante pour estimer votre consommation annuelle de carburant afin d'évaluer les économies que vous pourriez faire en comparant les véhicules.

Distance parcourue (km) x % conduite en ville x Cote de consommation en ville (l/100 km)/100
+
Distance parcourue (km) x % conduite sur route x Cote de consommation en ville (l/100 km)/100 = Consommation annuelle (en litres)

Coût annuel de carburant : consommation annuelle x coût du carburant ($/l) *

* *Source :* Ressources naturelles Canada, *Guide de consommation du carburant*, 2006.



Les véhicules à motorisation hybride

Les véhicules à motorisation hybride constituent à l'heure actuelle le meilleur compromis pour ceux qui souhaitent économiser de l'essence et par-dessus tout protéger l'environnement. Toutefois, cette technologie récente coûte encore cher, même si les véhicules possédant ce type de motorisation sont aujourd'hui plus répandus qu'il y a cinq ans. La moyenne globale du supplément exigé pour une mécanique hybride, par rapport à une motorisation traditionnelle, est actuellement de 6000 à 8000 $. Évidemment, cet écart devrait diminuer au cours des prochaines années, avec la prolifération de nouveaux modèles à motorisation hybride. Mais dans l'état actuel des choses, même si votre consommation d'essence est diminuée de 40 %, la rentabilité de votre déboursé s'échelonnera sur une longue période, probablement plus longue que celle couverte par la garantie du véhicule. À ce sujet, si vous êtes de ceux qui craignent un coût astronomique lié au remplacement des batteries, sachez que ces dernières sont généralement couvertes par une garantie de 8 ans ou 130 000 km, selon le premier terme atteint. Après échéance, il vous faudra, en cas de défectuosité, débourser approximativement de 3000 à 6000 $ pour le remplacement des piles. Sachez toutefois que les cas de bris ont été jusqu'à maintenant très rares et que ces piles sont techniquement conçues pour durer toute la vie du véhicule. Il serait tout de même prudent de vous renseigner sur ces coûts auprès du concessionnaire avant de vous lancer dans l'aventure.

Comme son nom l'indique, un véhicule à motorisation hybride ne fonctionne pas qu'à l'électricité, car un moteur à essence fait également partie du groupe motopropulseur. Il existe actuellement deux types de motorisation hybride. Le premier, que l'on retrouve actuellement chez Honda, consiste en un moteur à essence constamment en marche (sauf lors d'un arrêt) qui est assisté d'un moteur électrique lorsqu'une puissance supplémentaire est requise. En accélération, la puissance combinée des deux moteurs est mobilisée, tandis qu'en vitesse de croisière, seul le moteur à essence est en marche. Le bloc de batteries se recharge grâce à l'énergie récupérée par le freinage. Contrairement à ce que certains pourraient croire, il n'est donc pas nécessaire de recharger les batteries.

Le deuxième type de système hybride, qu'utilisent notamment Toyota et Ford, se décrit comme un moteur électrique toujours en marche qui est assisté d'un moteur à essence lorsqu'un besoin de puissance se fait sentir. Grâce à ce type de motorisation, il est possible de rouler à basse vitesse sans aucune consommation d'essence et donc sans émission polluante

L'économie d'énergie qui en résulte est considérable : jusqu'à 50 % de moins de carburant par rapport à un véhicule à essence semblable et, surtout, une diminution moyenne de 28 % du CO_2 émis.

Les carburants renouvelables

L'éthanol En vente au Canada, l'éthanol est un alcool à l'état liquide fabriqué à partir de matières cellulosiques ligneuses comme le grain ou le blé. Utilisé comme additif dans l'essence, ce carburant n'a pas d'effet négatif sur le rendement d'un véhicule et permet de réduire de 3% à 8% les émissions de GES.

L'éthanol peut avoir un potentiel intéressant au Canada. Toutefois, une production céréalière massive aurait de fortes incidences écologiques, notamment en ce qui concerne l'utilisation de cultures à base d'OGM.

Le biodiesel Solution de rechange au diesel qui est plus propre, le biodiesel est fabriqué à partir d'huiles végétales, d'huile de friture et de graisses animales. Selon RNCan, le biodiesel pur réduit les émissions de GES jusqu'à 90% par rapport au diesel ordinaire, selon les huiles et les graisses utilisées.

Sauf pour des projets commerciaux, le biodiesel est peu courant au Canada. De plus, comme le diesel, le biodiesel gèle facilement, causant alors des problèmes de démarrage en hiver.

Le gaz naturel Le gaz naturel est propre et produit moins d'agents polluants toxiques que l'essence. Les coûts de conversion sont élevés, mais ils sont amortis par la suite grâce aux économies faites en consommation de carburant, le gaz naturel étant de 30% à 40% moins cher que l'essence.

Le propane Utiliser un véhicule qui fonctionne au propane permet de réduire les émissions de GES de près de 20%. Le propane est de 25% à 30% moins cher que l'essence, mais il en faut 40% de plus pour parcourir la même distance qu'avec un litre d'essence.

L'hydrogène et la pile à combustible Si la voiture hybride est le véhicule écoénergétique de l'heure, l'avenir appartient aux piles à combustible fonctionnant à l'hydrogène. Les piles à combustible sont des appareils de conversion très efficaces qui fonctionnent à l'électricité produite grâce à la combinaison électrochimique de l'hydrogène et de l'oxygène. Leurs émissions se limitent à un peu d'eau et de vapeur. Il en résulte donc une absence totale d'émission toxique.

Les prototypes de véhicule à hydrogène semblent offrir un rendement satisfaisant sur le plan de la puissance ; toutefois, la production des piles exige de grandes quantités d'énergie et leur fiabilité reste à déterminer. Les véhicules sont seulement à l'essai et la technologie n'est pas encore commercialisée. Avant que ne soit lancée une production de masse de ces véhicules, il sera indispensable de créer une infrastructure globale de ravitaillement pour l'hydrogène.

Une boîte manuelle ou automatique ?

Plusieurs acheteurs s'interrogent sur les avantages de l'une ou de l'autre des transmissions offertes sur le marché. Avant tout, il faut savoir quelles transmissions sont offertes pour le véhicule choisi. En règle générale, les voitures sous-compactes et compactes proposent toutes un choix de boîtes manuelle et automatique. Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est qu'une boîte manuelle coûte, sauf dans quelques rares cas d'exception, toujours moins cher qu'une boîte automatique.

Dans une voiture sous-compacte, dont la cylindrée du moteur et la puissance dépassent rarement 1,6 litre et 120 chevaux, une boîte manuelle est préférable pour plusieurs raisons. D'abord, les performances étant souvent moindres avec une boîte automatique, une voiture de ce gabarit devient dès lors moins puissante. Et comme les performances ne sont jamais exceptionnelles sur ce type de véhicule, une boîte automatique ne fait qu'empirer les choses. Cela signifie donc que, pour avoir des performances semblables à celles que procure une boîte manuelle, il faut solliciter davantage le moteur, ce qui se traduit par une usure prématurée et une consommation d'essence plus élevée. Et si vous ajoutez à cela un climatiseur, qui requiert davantage de puissance du moteur, les performances deviennent souvent hasardeuses. Avant de faire votre choix, vous devriez donc procéder à un essai approfondi des deux transmissions.

Heureusement, cette situation ne vaut que pour les voitures sous-compactes et compactes à faible motorisation. La mise au point de boîtes automatiques plus modernes et plus sophistiquées (on retrouve maintenant des boîtes automatiques pouvant offrir jusqu'à 8 rapports) a contribué à faire diminuer l'écart de performance et de consommation par rapport à un véhicule à boîte manuelle. Sur les voitures intermédiaires et sur la plupart des véhicules dotés d'un moteur à 6 ou 8 cylindres, il n'est pas rare de constater qu'une boîte automatique favorise une moindre consommation de carburant. Encore une fois, utilisez les ressources qui vous sont offertes afin d'obtenir les données relatives à la consommation.

Évidemment, le choix d'une transmission est également une affaire de goût. Il est certain que l'agrément de conduite et le contrôle général du véhicule sont supérieurs avec une boîte manuelle, puisque vous seul décidez du moment où votre passerez les vitesses. Rétrograder lors d'un arrêt ou d'un ralentissement vous permet également de recourir au frein moteur, ce qui n'est pas toujours possible en mode automatique. Les personnes moins expérimentées doivent toutefois savoir qu'un système d'embrayage n'est pas éternel et que, s'il n'est pas utilisé correctement, l'usure du disque d'embrayage peut accélérer la nécessité de son remplacement, pour un coût généralement autour de 500 $.

Une boîte automatique offre pour sa part maints avantages. Les conducteurs qui sont quotidiennement pris dans les bouchons de circulation l'apprécieront au plus haut point. La boîte automatique, qui coûte généralement de 1000 à 1500 $ de plus, requiert un minimum d'entretien, ce qui n'est pas le cas d'une boîte manuelle. Une vidange d'huile ainsi qu'un remplacement du filtre sont recommandés, de façon générale, tous les 40 000 kilomètres. Les risques de défectuosité après la garantie sont également plus élevés qu'avec une manuelle.

Certains modèles proposent une boîte automatique à variation continue. Celle-ci offre l'avantage de ne nécessiter aucun entretien et d'améliorer les performances de la voiture et la consommation d'essence. Habituellement sans changement de vitesses, ce type de boîte possède généralement cinq ou six rapports, qui sont électroniquement préprogrammés afin de donner l'illusion d'une automatique classique. Fait à noter, la grande majorité des véhicules à motorisation hybride actuellement commercialisés proposent ce type de transmission. Pour le conducteur, le tout fonctionne de la même façon qu'une boîte automatique traditionnelle, mais, à cause de l'effet de glissement qui se fait entendre du régime moteur, il faut quelques jours pour s'y adapter.

La suspension

La majorité des voitures d'aujourd'hui sont munies de suspensions avant et arrière indépendantes. Louangé pour la maniabilité, la tenue de route et l'équilibre du véhicule, ce type de suspension est toutefois moins robuste qu'un essieu rigide. Voilà pourquoi les adeptes de 4 x 4 ainsi que ceux qui transportent de lourdes charges favorisent l'essieu rigide, qui apporte également une meilleure capacité de remorquage. Son désavantage majeur est de déstabiliser le train arrière du véhicule en certaines occasions ; par exemple, si une roue heurte un nid-de-poule ou toute autre irrégularité du pavé, l'autre roue ressent elle aussi le choc.

Les freins

Disques ou tambours ?

Plusieurs véhicules, même les plus accessibles, sont aujourd'hui vendus avec quatre freins à disque. Souvent indispensables sur des véhicules lourds et performants, les freins à disque arrière sur de petites voitures n'offrent pas toujours un avantage considérable. Une voiture compacte munie d'un bon système de freinage comprenant des disques à l'avant et des tambours à l'arrière peut se comporter aussi bien qu'une voiture dotée de quatre freins à disque. Qui plus est, l'usure des plaquettes de freins à disque est beaucoup plus rapide que celle des segments de freins arrière.

Sur des véhicules plus puissants, il est vrai que quatre disques valent mieux qu'une combinaison de disques et de tambours, mais sachez que, malgré cela, certaines voitures neuves ne freinent pas avec suffisamment de mordant. Faut-il le répéter, un essai consciencieux sur la route est nécessaire avant l'achat d'un véhicule, et la consultation de revues, de livres et de sites Internet spécialisés est fortement conseillée. Ne vous fiez jamais à ce que le concessionnaire ou la brochure du véhicule vous disent. Faites-vous votre propre opinion à partir des différentes sources de renseignements consultées.

Le système ABS (Anti-lock Braking System)

Les freins ABS font beaucoup jaser. Certains les détestent, alors que d'autres préfèrent les avoir parce qu'on dit que ce système est sécuritaire. Il est vrai que, dans les années 1990, certains véhicules munis de freins ABS ne possédaient pas un système très évolué, ce qui avait pour effet de rallonger considérablement les distances de freinage. Toutefois, les systèmes qu'on nous propose aujourd'hui sont tous nettement supérieurs et ont prouvé leur efficacité. Vous devez effectuer un freinage d'urgence ? Appuyer à fond avec un système ABS est la meilleure solution qui soit. Vous immobiliserez votre automobile de manière plus rapide et plus contrôlée que 99 % des conducteurs de véhicules dépourvus d'ABS, qui croient pouvoir pomper plus rapidement les freins et diriger leur véhicule avec plus de précision.

Aujourd'hui, les freins ABS se retrouvent d'office sur la plupart des voitures et camions. Quelques voitures sous-compactes et compactes les offrent toutefois en option. Le cas échéant, il s'agit de la première option à considérer.

L'antipatinage et le contrôle de stabilité électronique

Les véhicules d'aujourd'hui sont non seulement conçus pour être plus sécuritaires en cas d'impact, mais ils aident également le conducteur à éviter le pire grâce à des systèmes comme l'antipatinage et le contrôle de stabilité électronique. Ces dispositifs peuvent contribuer grandement à rehausser le degré de sécurité active d'un véhicule. Fonctionnant à l'aide des freins ABS, ils évitent le patinage et la perte de contrôle et contribuent ainsi à garder le véhicule dans sa trajectoire. De plus en plus de véhicules peuvent être équipés de ces dispositifs de sécurité active, de série ou en option. Comme l'antiblocage, ils sont fortement recommandés.

La sécurité passive

On sait que certaines marques suédoises et allemandes ont forgé leur réputation grâce à la sécurité de leurs véhicules en cas d'accident. Toutefois, comment savoir si le véhicule que vous convoitez l'est tout autant ? Sachez qu'il existe deux sources indiquant le degré de sécurité de chacun des véhicules vendus en Amérique. Vous pouvez consulter le site de l'IIHS *(Insurance Institute for Highway Safety)* la Safercar, instauré par le gouvernement américain, et la NHTSA *(National Highway Traffic Safety Institute)* (☞ *Ressources utiles, p. 64*). Vous retrouverez sur ces sites les renseignements relatifs aux collisions frontales et latérales ainsi qu'aux risques de capotage des véhicules. Vous pouvez également obtenir une foule de données sur la façon dont les véhicules sont testés et dont les données sont recueillies.

Les accessoires

L'époque où l'on pouvait commander une voiture à la carte est aujourd'hui révolue. Il faut désormais, si l'on désire quelques options, se plier aux exigences des constructeurs, qui nous obligent souvent à sélectionner des groupes d'options plutôt que des accessoires individuels. À titre d'exemple, l'acheteur désireux d'obtenir un toit ouvrant sur une Toyota Camry SE 2006 devra opter pour un groupe d'options incluant également les sièges en cuir, chauffants à l'avant, avec réglage électrique du siège du conducteur, l'ouvre-porte de garage et des miroirs de pare-soleil éclairés. Le tout pour un montant de 2930 $. Voilà qui revient très cher pour un toit ouvrant... Donc, avant de faire son choix, il faut définir les options que l'on désire réellement et être conscient du coût supplémentaire total de ces options, et non se dire que ce ne sont que quelques dollars par mois de plus.

Prudence !

Après avoir choisi votre véhicule, vous devrez rencontrer le directeur commercial, qui vous aidera notamment à financer l'achat ou la location de votre véhicule. En tout premier lieu, il ne faut pas perdre de vue que le directeur commercial est avant tout un vendeur. En plus de vous VENDRE une forme de financement, il propose généralement une multitude de produits tels que l'antirouille, le protecteur de tissu, le démarreur à distance, les assurances vie et invalidité ainsi que la garantie prolongée. Sachez d'abord que tous ces produits peuvent être obtenus ailleurs et souvent à moindre coût. Le meilleur traitement antirouille qui existe est un traitement annuel à l'huile ou à la graisse, coûtant généralement de 75 à 200 $, ce que n'offrent jamais les concessionnaires. Autre exemple, un protecteur de tissu vendu 199 $ chez le concessionnaire n'est en réalité qu'un produit en aérosol, d'une valeur d'environ 20 $, qu'on applique sur la surface des sièges. En ce qui concerne les assurances prêt, votre institution financière peut également vous fournir ce dont vous avez besoin. Soyez donc extrêmement vigilant lorsqu'on vous propose tous ces produits, car le prix que vous vous étiez fixé pourrait en quelques instants grimper de façon vertigineuse.

Les garanties prolongées

Les garanties prolongées, couvrant pour une période supplémentaire certaines pièces de votre véhicule, doivent également être choisies de façon très réfléchie. Avant même de passer au service du financement, demandez à votre vendeur de vous obtenir la liste des prix et des couvertures des garanties prolongées disponibles pour votre véhicule. Étudiez ce document avec attention et posez au vendeur (qui touche lui aussi une commission sur la vente de ce produit) toute question susceptible de vous aider à prendre votre décision. Afin de vous faciliter la tâche, observez les montants annuels que vous avez investis dans votre précédent véhicule et que vous auriez pu éviter. Considérez que vous aurez à débourser une franchise et calculez le nombre d'années pendant lesquelles cette garantie prolongée couvrira le véhicule. Bien sûr, les bris mécaniques ne sont pas semblables d'un véhicule à l'autre, mais cet exercice peut vous éclairer sur la pertinence ou non d'une garantie prolongée.

Le prix

Établir le prix d'un véhicule est de loin la partie la plus obscure du processus d'achat. La plupart des consommateurs ne savent tout simplement pas le prix de leur véhicule. Ils savent en revanche que, chaque mois, un montant donné est prélevé dans leur

compte bancaire. Vous comprendrez, en lisant la partie financière de cet ouvrage (☞ *Seulement 259 $ par mois !, p. 21*), que le prix d'un véhicule ne doit jamais être établi en fonction des mensualités. Donnez-vous donc une échelle de prix et respectez-la.

Pour connaître le véritable prix d'un véhicule, consultez les revues et les livres spécialisés les plus récents ainsi que les sites Internet, notamment ceux des constructeurs automobiles. Il vous est également possible de connaître le prix coûtant d'un véhicule auprès de certains organismes spécialisés. Ainsi, vous serez en mesure de déterminer la différence entre le prix coûtant et le prix de détail, et de connaître le profit réel auquel aura droit le concessionnaire (☞ *Connaître le prix coûtant, p. 26*).

En ce qui concerne les voitures d'occasion, on retrouve quelques livres de référence qui donnent une idée approximative de la valeur marchande d'un véhicule. Toutefois, comme le dit si bien le dicton, on n'est jamais si bien servi que par soi-même. La meilleure façon de connaître la valeur d'un véhicule usagé est de naviguer sur Internet et de consulter les revues affichant des véhicules d'occasion, dans lesquelles vous retrouvez des véhicules semblables à celui que vous convoitez. Comparez le prix, le kilométrage, l'état et le niveau d'équipement de l'auto recherchée et des véhicules semblables, établissez une moyenne de prix de tous les véhicules que vous avez observés et faites vos devoirs. Vous obtiendrez ainsi la véritable valeur marchande de votre véhicule, qui n'est souvent que peu comparable à ce que l'on retrouve dans les livres de référence.

La fiabilité

La fiabilité est malheureusement un facteur sur lequel les différentes chroniques automobiles ne peuvent vous renseigner, simplement parce que les voitures sont toujours testées à l'état neuf. Pour ce faire, il faut se tourner du côté des organismes tels que la CAA- Québec et l'Association pour la protection des automobilistes (APA), qui reçoivent une foule de données de la part de leurs membres. Ces derniers, qui téléphonent souvent pour se plaindre d'un bris ou de l'usure prématurée de pièces, transmettent une information qui est recueillie par ces organismes. Ceux-ci sont ainsi mieux en mesure de bien conseiller les futurs acheteurs et de leur rapporter des cas réels de propriétaires qui ont eu des problèmes ou non avec un modèle spécifique. D'autres sources, comme le guide annuel *Autos* de Protégez-Vous et le site Internet de *Consumer Reports*, peuvent également vous donner d'excellents renseignements relatifs à la fiabilité de chacun des véhicules.

Même s'ils ne sont pas représentatifs de la fiabilité des véhicules, les rappels qui les concernent peuvent donner un indice sur la qualité du produit. Pour connaître tous les rappels d'un modèle donné, vous pouvez consulter le site de Transports Canada (☞ *Ressources utiles, p. 64*). Vous trouverez à cet endroit tous les rappels d'automobiles, répertoriés par année et modèle.

La dépréciation

Toute automobile subit une dépréciation, c'est-à-dire une perte subie entre le prix d'achat et son prix de revente. Pour connaître approximativement le taux de dépréciation du modèle que vous convoitez, observez la valeur d'un modèle après trois ans d'usage, identiquement équipé et ayant accumulé un kilométrage moyen (de 20 000 à 25 000 km par an). Si votre résultat se situe en-deçà de 40 %, vous êtes en présence d'un véhicule dont la valeur de revente est au-dessus de la moyenne. De 40 à 50 %, on parle de la moyenne : environ 15 % par an pour les trois premières années. Et si votre calcul vous donne un résultat au-dessus de 50 %, vous saurez que vous devrez absorber des pertes considérables. Pendant les trois années suivantes, un véhicule perdra annuellement de 5 à 10 % de sa valeur. Ensuite, les pertes sont négligeables et la valeur dépend davantage de la condition du véhicule et de son entretien. Donc, tout se joue au cours des trois premières années, période où tous les véhicules vendus au Canada sont pleinement garantis.

En matière de dépréciation, méfiez-vous de la croyance populaire et, encore une fois, faites vos devoirs. À titre d'exemple, la Hyundai Sonata est une voiture réputée pour sa faible valeur de revente, par rapport à la concurrence. Il est vrai que, lorsqu'on la compare à une Honda Accord ou une Toyota Camry de même année et identiquement équipée, sa valeur est moindre. Sauf qu'il faut considérer que la voiture, à l'état neuf, a été payée beaucoup moins cher.

Imaginez votre auto idéale…

Échelle de prix : de_____ à _____$

Carrosserie

- 2 portières ☐
- 4 portières ☐

- Berline ☐
- Familiale ☐
- Minifourgonnette ☐
- Coupé ☐
- Cabriolet ☐
- VUS ☐

Finition

- Couleur extérieure : . . . . . .
- Couleur intérieure : . . . . . .
- Sièges Tissu ☐ Cuir ☐

Habitacle

- Occupants : . . . . . .
- Coffre : . . . . . en litres

Transmission

- Traction avant ☐
- Propulsion arrière ☐
- Traction intégrale/4 x 4 ☐

Moteur

- 4 ou 5 cylindres ☐
- 6 ou 8 cylindres ☐
- Diesel / Turbodiesel ☐

Cylindrée : . . . . . .
Puissance : . . . . . en chevaux

Consommation

- Ville : . . . . . .
- Route : . . . . . .

Boîte de vitesse

- Manuelle 5 v ☐ 6 v ☐
- Automatique ☐
- Automatique (avec mode manuel) ☐
- À variation continue ☐

Suspension

- Indépendante ☐
- Essieu rigide ☐

Freins

- À disque Avant ☐ Arrière ☐
- À tambour Arrière ☐
- Antiblocage ☐

Direction

- À crémaillère ☐
- Assistée ☐

Pneus

- Largeur 14 po ☐ 15 po ☐ 16 po ☐ 17 po ☐ 18 po ☐
- Roues en alliage ☐

Sécurité

- Sacs gonflables
  - frontaux ☐
  - latéraux ☐
- Rideaux de protection latérale ☐
- Système d'ancrage (arrière) ☐

Confort

- Banquette arrière :
  - rabattable ☐
  - 60/40 ☐
- Climatiseur ☐
- Déverrouillage à distance ☐
- Lecteur DVD ☐
- Radio CD ☐
- Régulateur de vitesse ☐
- Rétroviseurs électriques chauffants ☐
- Sièges chauffants ☐
- Système de navigation ☐
- Toit ouvrant Manuel ☐ Électrique ☐
- Verrouillage centralisé ☐
- Vitres électriques ☐

Garanties

- Garantie générale de ____ à ____ ans
- Garantie groupe motopropulseur de ____ à ____ ans
- Garantie contre la perforation de ____ à ____ ans

Autres

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Comparez!

Modèle			
Concessionnaire			
Données financières			
PDSF (Prix de détail suggéré par le fabricant)			
Prix de vente			
Frais :			
Transport et préparation			
Immatriculation			
RDPRM			
Taxes d'accise sur climatiseur (100 $)			
Taxes sur les pneus (15 $)			
Taxes de vente (+ 15 %)			
TOTAL			
Valeur d'échange / comptant			
Financement (achat)			
Taux			
Comptant			
Mensualité : _____ terme : _____			
Financement (location)			
Taux			
Valeur résiduelle			
Mensualité : _____ terme : _____			
Km alloués : _____ km supp. : ___			
Données techniques			
Transmission : M / A			
Traction : Av / Ar / 4 x 4 / Intégrale			
Freins :			
- avant			
- arrière			
Suspension			
- avant			
- arrière			
Pneus			
Consommation d'essence :			
- ville			
- route			
Carburant			
Garanties :			
- de base			
- groupe motopropulseur			
- assistance routière			

Avoir une auto **coûte cher**

Que vous choisissiez d'acheter ou de louer une auto neuve ou d'occasion, vous aurez à faire face à des coûts souvent élevés qui peuvent avoir de lourdes conséquences sur vos finances personnelles. Au lieu d'amorcer votre réflexion par la question piège de ce qui est préférable entre louer et acheter une automobile (☞ *Acheter ou louer, telle est la question... piège, p. 27*), évaluez l'argent que vous pouvez consacrer au transport.

Considérez l'acquisition d'une automobile en fonction de votre situation financière actuelle, mais aussi de vos objectifs financiers à moyen et à long terme. Si votre niveau de vie change à plus ou moins long terme, vous devrez ajuster votre réalité financière en conséquence.

Posez-vous les questions suivantes.

- Comment vivez-vous avec l'idée d'avoir à rembourser un prêt mensuel pendant les trois, cinq ou sept prochaines années ?
- Est-ce que votre vie de famille va évoluer ? Pensez-vous avoir un autre enfant ?
- Anticipez-vous une baisse de vos revenus ? Votre emploi est-il stable ? Un départ à la retraite ?
- Est-ce qu'avoir une auto vous oblige à changer votre style de vie ? De quelle façon ?

Vos réponses entraîneront peut-être une baisse de votre capacité mensuelle de remboursement. Et même si vous prévoyez une augmentation de salaire dans un an, celle-ci n'accroîtra pas votre capacité actuelle. Si votre budget est trop serré, vous aurez sans doute du mal à faire face à des imprévus, notamment en cas de bris ou de réparations pour une auto d'occasion.

Seulement 259 $ par mois !

Un des principaux arguments publicitaires pour l'automobile est la mensualité, souvent présentée comme le plus faible paiement possible, accessible à tous. Prudence : la mensualité ne représente jamais les coûts d'acquisition et d'utilisation réels d'une voiture.

Entre ce que l'on peut payer, ce que l'on veut payer et ce qu'il en coûte réellement, il existe des différences fondamentales et il est erroné de croire qu'une mensualité faible représente un faible coût.

Ce que je peux payer

Selon Éric Brassard, auteur de *Finance au volant*, « utiliser la mensualité comme critère de décision financière est une erreur, car elle ne permet que de répondre à la question suivante : est-ce que je peux faire face à cette sortie de fonds à chaque mois ? C'est une simple question d'accessibilité. L'accessibilité est la capacité de joindre les deux bouts, c'est-à-dire la capacité de respecter ses engagements financiers. Elle représente ce que l'on peut se permettre. Mais ce qui est accessible n'est pas nécessairement peu coûteux, et vice versa. »

Et ce qu'il en coûte réellement

Coûts financiers

« Le coût réel, pour sa part, représente l'effort financier irrécupérable à assumer à la suite d'une transaction. Outre la mensualité, il doit inclure les frais de fonctionnement de l'automobile (essence, assurance, entretien, etc.), l'épargne accumulée (la valeur de revente), le manque à gagner et la valeur de l'argent dans le temps. C'est la réponse à la question : est-ce une bonne affaire du point de vue financier ? »

« L'objectif d'une bonne analyse financière est de combiner l'accessibilité et le coût réel : il faut réduire le plus possible le coût réel en respectant la limite permise par le budget. Par exemple, si la contrainte budgétaire limite les sorties de fonds mensuelles à 400 $, on cherchera l'option qui, tout en exigeant moins de 400 $ par mois, permettra d'atteindre le coût réel le plus bas. La meilleure option ne sera pas forcément celle qui exige la plus petite mensualité (ni la plus élevée). »*

Une seule certitude : plus une voiture est utilisée, plus les frais sont élevés. Une auto neuve achetée ou louée coûtera toujours plus cher qu'une voiture d'occasion à cause des coûts de dépréciation (☞ *La dépréciation, p. 17*) et, éventuellement, des frais d'intérêt et du manque à gagner (☞ *Acheter une auto comptant, p. 28*).

Coûts d'utilisation

Chaque année, l'Association canadienne des automobilistes (CAA) publie *Coût d'utilisation d'une automobile*, qui vous aide à évaluer ce qu'il en coûte de posséder et d'utiliser son véhicule (☞ *Ressources utiles, p. 63*). Savez-vous combien il en coûte de posséder une auto de type berline (Chevrolet Cavalier Z24) et de rouler 18 000 km par an ? Environ 9200 $, soit plus de 25 dollars par jour.

Avant de vous décider, utilisez le modèle proposé par la CAA, pour évaluer les coûts d'acquisition et d'entretien de l'auto que vous convoitez, en tenant compte des éléments suivants.

Coûts d'acquisition	
• Prix d'achat (moins échange si applicable)	
• Taxes	
• Intérêts (en cas de financement)	
• Dépréciation *(en cas d'achat, ☞ p. 17)*	
• Valeur résiduelle *(en cas de location, ☞ p. 31)*	
• Permis de conduire	
• Immatriculation	
• Prime d'assurance	
Sous-total	

Coûts d'utilisation	
• Consommation de carburant (☞ *p. 9*)	
• Entretien	
• Pneus	
• Réparations	
• Autres frais :	
Sous-total	
Nombre de kilomètres parcourus :	
Total des coûts par kilomètre (total des coûts d'utilisation/nombre de kilomètres parcourus)	

* *Source :* Éric Brassard, CA, Pl. fin., *Finance au volant*, 2003. [www.ericbrassard.com]

Faites un budget !

Avant de prendre une décision aussi importante que l'acquisition d'une automobile, faites un bilan personnel comprenant vos revenus et vos dépenses, en vous attardant en particulier sur les dépenses fixes qui sont récurrentes et font l'objet d'un contrat. Le plus souvent, elles sont associées à la location d'un service ou au paiement d'une dette.

Avant d'acheter ou de louer une voiture, il est prudent d'épargner pendant au moins six mois un montant équivalent au paiement mensuel qui sera demandé, pour vérifier la viabilité de votre projet en fonction du budget établi et, par le fait même, pour accumuler une mise de fonds. Les contrats de prêt automobile et de location de véhicule à long terme se révèlent coûteux à la longue et sont pratiquement impossibles à annuler sans pénalités importantes.

Si, dans votre budget, les dépenses fixes sont trop élevées en regard des revenus nets disponibles, il faudra réduire les dépenses variables, ce qui affectera à coup sûr vos marges de manœuvre et, par conséquent, votre qualité de vie.

On vous propose une grille complète (☞ *Comparez !, p. 19*), permettant de comparer très précisément les données financières et techniques entre trois modèles d'automobile, que ce soit en achat ou en location à long terme.

Dépenses fixes mensuelles	
Logement - loyer/hypothèque	$
Électricité/chauffage	$
Câble/canaux spécialisés	$
Téléphone/internet/cellulaire	$
Taxes	
• Foncières	$
• Scolaires	$
Assurances	
• Habitation	$
• Automobile	$
• Vie	$
Automobile	
• Immatriculation	$
• Permis	$
Emprunt automobile	$
Cartes de crédit*	$
Marge de crédit	$
Autre	$
Frais de garde	$
Frais bancaires	$
Impôts personnels*	
Autre :	$
Autre :	
TOTAL	$

Revenus nets mensuels	
Revenus nets 1er conjoint	$
Revenus nets 2e conjoint	$
Pension alimentaire	$
Prestations, allocations	$
Autres revenus (rentes, loyer)	$
Autres	$
TOTAL	$

**La carte de crédit s'inscrit dans les dépenses fixes annuelles lorsqu'on a un solde impayé qu'il est impossible de régler intégralement.*

**Il est sage d'inclure un montant mensuel destiné au paiement des impôts personnels lorsqu'on est à la retraite ou travailleur autonome et que l'on doit les acquitter intégralement en fin d'année.*

Moment de réflexion

Vous voilà prêt à magasiner... Voici quelques conseils importants avant de vous lancer à corps perdu à la recherche de l'automobile de vos rêves...

Prenez votre temps !

Une nouvelle fois : une voiture implique des coûts considérables. Faites d'abord le point sur vos objectifs financiers des prochaines années (par exemple, les biens importants à acquérir, les voyages prévus, l'âge de la retraite et le niveau de vie souhaité à ce moment). Si vous décidez de consacrer davantage à votre budget automobile, il est clair qu'il faudra sacrifier d'autres dépenses ou repousser l'âge de la retraite.

Le vendeur n'est pas un conseiller financier

Ne perdez pas de vue votre réalité financière. En plus d'un salaire de base, un vendeur est rémunéré à la commission sur le profit brut de la vente et ne se souciera jamais de connaître vos contraintes budgétaires. Ce qu'il veut savoir, c'est si votre ratio d'endettement permet de financer la voiture, **un point c'est tout**. Ce ratio ne prend pas en compte l'ensemble de votre situation financière : n'oubliez donc pas les frais de garderie, les assurances, les factures de téléphone et autres comptes à payer chaque mois. C'est à vous de faire cet exercice.

Faites un budget ! p. 22

Signer, c'est s'engager !

La croyance populaire veut que l'on dispose de 10 jours pour annuler n'importe quel contrat. Non seulement c'est un mythe, mais ça n'a aucun fondement juridique. Signer, c'est s'engager, et ni avoir changé d'idée ni avoir perdu son emploi ne sont considérés comme des motifs d'annulation valides.

La loi n'accorde aucun délai de réflexion au consommateur qui conclut un contrat pour l'achat d'une automobile payée comptant. Dans le cas d'une auto neuve ou louée avec un financement, la loi accorde un délai de deux jours au consommateur, à compter de la réception du double du contrat, avant la prise de possession du véhicule.

Neuf ou d'occasion ?

Choisir une automobile est un exercice exigeant, d'autant plus qu'il n'existe aucune formule magique pour décider s'il vaut mieux choisir une voiture neuve ou d'occasion. Pour vous aider dans votre réflexion, on vous propose un tableau synoptique présentant les avantages et, bien sûr, les inconvénients de chaque option.

Neuf		d'occasion	
Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients
• Plus agréable à conduire • Sécuritaire • Mieux équipé • Faible coût d'entretien • Garanties	• Coûts financiers élevés (acquisition, assurance) • Dépréciation importante	• Valeur d'achat moins élevée (selon le marché) • Moins de dépréciation • Taxes de vente et primes d'assurances moins élevées • Permet d'accéder à des véhicules plus luxueux à moindre coût	• Exigences d'achat plus élevées : - inspection mécanique (primordiale) - vérifications obligatoires (historique d'immatriculation, RDPRM, service de police) • Peu ou pas de garanties • Coûts d'entretien et de réparation (selon l'état du véhicule) • Disponibilité des pièces

3 Moment **de réflexion**

Maintenant, c'est à vous de décider : les prochaines pages du guide pratique *Comment acheter une auto* sont là pour vous accompagner dans votre réflexion. Un dernier point : quelle que soit votre décision, n'oubliez pas qu'il ne faut jamais acheter une voiture les yeux fermés.

Faites un essai sur la route

Seul un essai sur la route vous permet de savoir si le comportement de la voiture est adéquat pour vous : est-ce que l'accélération sur la grand route vous convient ? Êtes-vous à l'aise avec les dimensions de la voiture, pouvez-vous vous garer facilement ? Les sièges sont-ils assez confortables ? L'état des routes dans votre région justifie-t-il une meilleure suspension ?

Un conseil : faites toujours un premier essai de jour. Rien ne vous empêche d'apporter les sièges d'enfant pour vérifier les attaches et vous assurer que tout le monde sera à l'aise.

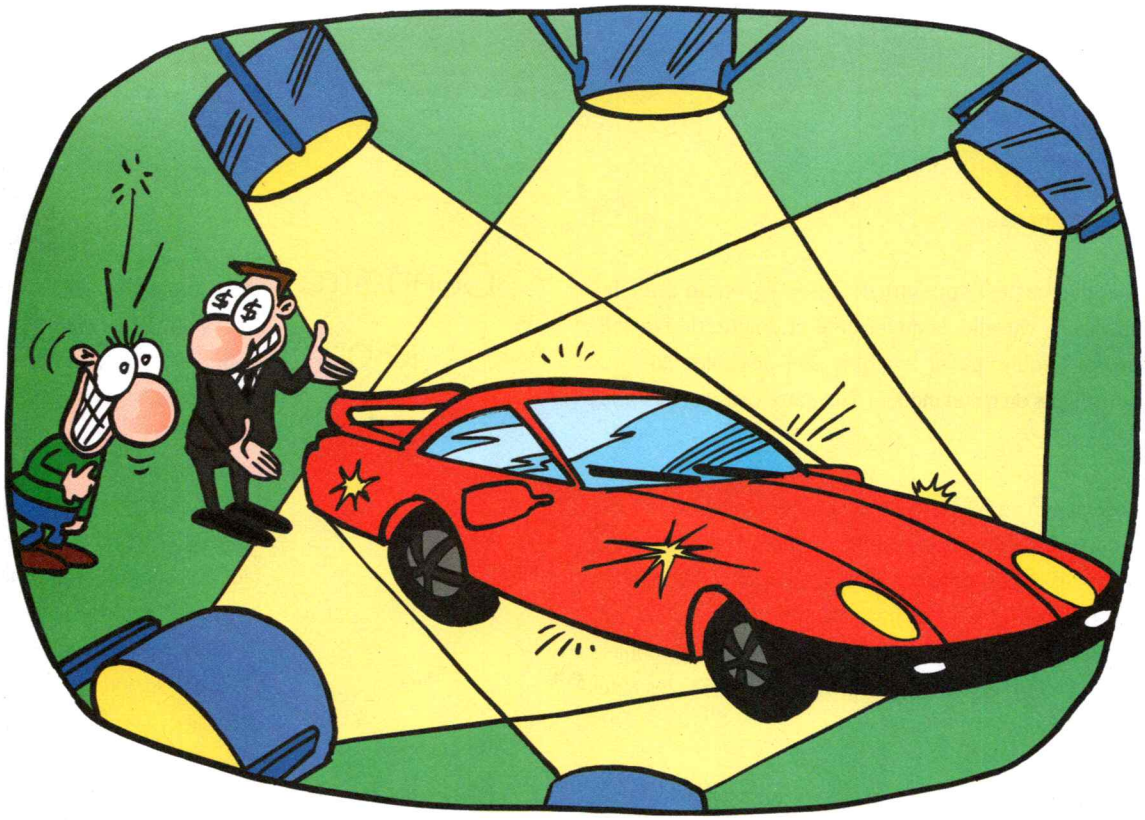
Insistez pour procéder en soirée à un second essai de la voiture choisie, ce qui permet de vérifier l'équipement : l'éclairage est-il suffisant et sécuritaire ? L'équipement est-il ergonomique ? Ces petits détails finissent par prendre une grande importance au bout d'un an ou deux.

Habitacle/Confort	Oui	Non
• Les sièges sont confortables.		
• La couleur des sièges et de l'habitacle n'est pas trop salissante.		
• La qualité du son de la chaîne stéréo vous convient.		
• L'habitacle vous permet de trouver une position de conduite confortable.		
• La visibilité latérale et arrière est bonne : aucune composante ne bloque la vue (montants arrière, latéraux, glaces teintées foncées, etc.).		
• Les rétroviseurs latéraux sont assez grands pour permettre une vision dégagée.		
• Les essuie-glaces fonctionnent bien.		
• Le hayon est muni d'un essuie-glace et d'un gicleur fonctionnels.		
• Les instruments du tableau de bord sont bien en vue et les commandes sont accessibles.		
• Les commandes situées sur la colonne de direction sont faciles à actionner.		
• Le frein de stationnement est à votre portée.		
• Les pédales de frein, d'accélération et d'embrayage sont suffisamment éloignées l'une de l'autre.		
• Les appuie-tête ne gênent pas la visibilité vers l'arrière et offrent un bon soutien.		
• La banquette arrière est facile d'accès.		
• La banquette arrière est confortable.		
• L'espace de chargement vous convient.		
• Le coffre est assez spacieux et il est facile d'y déposer des objets (seuil bas, ouverture assez longue et assez large).		

Sécurité	Oui	Non
• Vous êtes assis convenablement et assez loin du volant, mais vous atteignez quand même facilement les pédales.		
• Vous atteignez facilement les ceintures.		
• Le baudrier s'ajuste bien sur la poitrine sans frôler le visage ni glisser de l'épaule (même si vous portez un gros manteau).		
• La pression exercée par le baudrier est acceptable.		
• La ceinture se déroule et revient facilement à sa position initiale.		

Sur la route	Oui	Non
• L'accélération vous paraît acceptable.		
• Le passage des vitesses est facile et précis (que la boîte de vitesses soit automatique ou manuelle).		
• Les freins sont faciles à doser.		
• La direction vous semble précise ; elle vous communique bien la sensation de la route.		
• La voiture conserve une bonne stabilité et demeure confortable.		
• Le niveau sonore du véhicule est acceptable (glaces fermées et ouvertes), autant en ville que sur l'autoroute.		
• Vous ne percevez pas de bruits inhabituels (cliquetis, grincements, etc.).		
• Les phares éclairent suffisamment la chaussée en position de croisement et en position de route (si cette vérification est possible).		

Magasiner sa nouvelle voiture n'est pas une chose qu'il faut faire à la dernière minute, sous la pression du vendeur. Prenez votre temps et apportez avec vous la liste ci-dessus des éléments indispensables à considérer au cours des essais.



Choisir une **auto neuve**

Selon la loi, une automobile neuve est un véhicule qui n'a jamais été utilisé à d'autres fins que sa mise au point ou sa livraison ; par exemple, un véhicule de démonstration est un véhicule d'occasion. Seuls les concessionnaires automobiles sont autorisés par les constructeurs à vendre des voiture neuves, ce qui leur permet d'exercer un contrôle sur leur marque de commerce et d'utiliser un réseau de vente exclusif pour leurs produits. Les constructeurs peuvent ainsi vendre des solutions financières, des garanties prolongées et des options pour lesquelles les profits sont plus élevés.

Pour trouver la voiture de vos rêves, le choix du concessionnaire est souvent limité localement, à moins de changer de ville ou de quartier si vous habitez une grande ville. En général, il y a une bannière par constructeur sur un territoire donné. En principe, cela vaut souvent le coup de se donner la peine de mettre en concurrence les différents concessionnaires d'une même bannière quand on magasine un modèle en particulier. Si le concessionnaire d'une ville X a un surplus d'inventaire en fin de mois qu'il veut écouler, il sera plus enclin à négocier que le concessionnaire de la ville Y qui, lui, a déjà atteint son quota mensuel de ventes.

Après l'évaluation de vos besoins (coûts, équipements, disponibilité), un bon vendeur devrait vous présenter les avantages (et, pourquoi pas, les inconvénients !) du véhicule qui semble correspondre à vos besoins. Encore une fois, n'oubliez pas : signer, c'est s'engager ! Ne signez jamais un contrat avant d'avoir arrêté définitivement votre choix. Faites savoir au vendeur que vous magasinez en vue d'un prochain achat et que vous n'envisagez pas de signer le jour même.

N'oubliez pas que la négociation est avant tout un rapport de force entre le vendeur et l'acheteur. Cette étape essentielle du

processus d'achat est souvent la moins agréable pour les consommateurs, car elle exige fermeté et doigté. Un conseil : dites que vous voulez payer le moins cher possible, que vous magasinez ailleurs ou qu'un modèle d'un autre constructeur vous intéresse.

Plus la négociation du prix sera serrée, plus le vendeur sera tenté de reprendre ce qu'il vous donne d'une main : entendez-vous d'avance sur les frais supplémentaires (transport, préparation), les autres frais étant fixés : les frais d'immatriculation, les frais d'inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), les taxes d'accise sur le climatiseur (100 $) et les taxes sur les pneus (15 $).

Normalement, un bon concessionnaire vous laissera partir avec un dossier complet, comprenant une évaluation écrite, les brochures de publicité et les contrats vierges, pour que vous puissiez réfléchir à tête reposée à votre achat. Sachez qu'il y a encore des commerçants récalcitrants qui n'apprécient pas toujours la concurrence et qui exercent une pression à la vente excessive, particulièrement en fin de mois. « Je vous offre une bonne affaire, mais si vous ne la prenez pas, demain elle ne sera pas disponible », vous dira-t-il. Malheureusement, certains consommateurs y sont très sensibles et signent avant même d'avoir eu le temps de dire ouf. Si c'est votre cas, faites-vous accompagner d'une personne qui aura pour responsabilité de vous rappeler de prendre votre temps ; si on vous refuse cette possibilité, allez voir un autre concessionnaire.

Quelques sites de constructeurs dévoilent les prix, mais la plupart exigent de leur envoyer des renseignements personnels avant de vous faire parvenir cette information. On peut également essayer d'avoir des prix par téléphone, mais généralement cette méthode n'est pas très populaire auprès des vendeurs, qui préfèrent de loin vous avoir sous la main dans leur salle de montre.

Connaître le prix coûtant

Avant toute négociation, il est recommandé de connaître le prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF) d'un véhicule. En général, ce prix sert de point de départ avec le vendeur. Vous pouvez obtenir le prix coûtant d'une automobile ou le prix facturé par le constructeur au concessionnaire, ainsi que le prix des options installées à l'usine (à l'exclusion de celles installées par le concessionnaire), moyennant des frais.

L'APA offre gratuitement aux membres et pour 25 $ (+ taxes) aux non-membres un service de prix coûtant. Les membres de l'APA ont même droit à deux cotations gratuites. Fait intéressant, l'APA offre également un service d'achat qui permet à l'acheteur d'éviter tous les tracas relatifs au magasinage. La marge de profit est déjà prénégociée avec l'acheteur, qui sait alors exactement combien lui coûtera le véhicule. Selon l'APA, l'acheteur peut économiser, selon le véhicule de 200 à 1000 $ par rapport au prix courant.

Pour 29,95 $ (+ taxes), vous pouvez obtenir, sur le site Compagnonderoute.ca, une évaluation du meilleur prix de négociation (Prix Cible®) se situant entre le prix coûtant et le PDSF. Enfin, pour 39,95 $, CarCost Canada peut vous fournir le prix coûtant de cinq modèles de véhicules, incluant toutes les versions disponibles (☞ *Ressources utiles, p. 63*).

Avoir ces renseignements en main vous permettra de mieux négocier. Si vous n'arrivez pas à faire bouger le vendeur sur le prix, négociez les options. C'est avantageux pour les deux parties. Vous obtenez une voiture plus luxueuse et avec une meilleure valeur de revente, et le marchand se garde une marge de profit saine qui le satisfait.

Lors de la négociation, attendez que le vendeur vous fasse une offre avant d'évoquer la possibilité de donner votre ancienne voiture en échange. Sinon, vous risquez de ne pas obtenir d'emblée le meilleur prix pour votre véhicule ou, au contraire, le vendeur peut le surévaluer pour être certain d'avoir votre attention.

Ce que la publicité ne dit pas…

N'oubliez pas que la publicité n'est qu'une façon d'attirer le consommateur en vantant les mérites d'un modèle en particulier ou la mensualité exagérement basse d'un autre modèle offert en location. Notez que l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur* interdit à tout commerçant, constructeur ou publicitaire de faire, par quelque moyen que ce soit, une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur. De plus, l'article 224 c) stipule qu'aucun commerçant, constructeur ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé, sous peine de sanctions.

Gardez toujours les publicités bien en main lors de vos démarches: si le concessionnaire ne peut respecter la promotion annoncée, faites-le-lui savoir et allez vérifier ailleurs si vous ne pouvez pas avoir de meilleures conditions.

Soyez méfiant! Devant une offre de «0% de financement», il est difficile de résister. Ce que l'on ne vous dit pas toujours, c'est que si vous payez l'auto comptant, vous pourriez avoir un rabais qui peut atteindre de 2000 à 3000$. Le fameux «0% de financement» se transforme en 5% à 6% de frais de crédit…

Même chose pour le fameux rabais des employés: cela semble très alléchant quand on voit la publicité, mais si on analyse attentivement le contrat, on s'aperçoit que le taux d'intérêt n'est pas toujours concurrentiel ou que le montant proposé pour la reprise de votre ancienne voiture est ridiculement bas.

Toutefois, les concessionnaires offrent de temps à autre de vraies conditions de financement à 0% pour certains modèles, et il y a eu de véritables ventes dans le but d'écouler les surplus de stock à grands coups de campagnes de publicité annonçant de faibles mensualités, histoire de vous attirer dans la salle de montre.

Entre le prix ou la mensualité annoncés et ce qu'il en coûte réellement, il peut y avoir de mauvaises surprises. Apprenez à déchiffrer les petits caractères en bas des publicités et à comparer des offres en vous assurant d'inclure les taxes et les frais de transport, de préparation, d'immatriculation et d'inscription au RDPRM.

De plus, soyez vigilant, car les faibles mensualités proposées dans les publicités exigent souvent une mise de fonds plus importante ou cachent une valeur résiduelle plus élevée en fin de location que la valeur réelle sur le marché (☞ *Seulement 259$ par mois!, p. 21*).

Dans le cas de la location à long terme, rares sont les concessionnaires qui indiquent dans leur publicités la valeur de rachat en fin de bail. De nombreuses plaintes déposées à l' Office de la protection du consommateur (OPC) concernent exclusivement les frais exigés lors de la remise du véhicule en fin de bail, les obligations et les responsabilités de chacun n'étant pas toujours clairement appliquées.

De plus, la publicité n'aborde jamais la question de la dépréciation si vous achetez votre véhicule: en moyenne de 25% la première année et de 15% par an pour les deux suivantes. Une auto neuve achetée 25000$ avant taxes ne vaut que 13000$ trois ans plus tard, pour chuter à une valeur de 8000$ six ans après son achat (☞ *La dépréciation, p. 17*).

Si on vous promet des économies d'essence, une meilleure garantie ou des changements d'huile gratuits, le vendeur devra s'assurer que vous aurez satisfaction, car sa parole équivaut à un contrat. Les articles 42 et 43 de la *Loi sur la protection du consommateur* stipulent que toute déclaration verbale ou écrite (y compris la publicité) faite par le représentant du commerçant ou du constructeur ou par eux-mêmes lie les parties. Toutefois, il vaut mieux obliger le vendeur à tout mentionner par écrit, car vous devrez prouver ces promesses en cas de litige.

Acheter ou louer, telle est la question… piège!

Le choix entre l'achat et la location d'une automobile dépend de votre réalité familiale et financière et implique une évaluation attentive des avantages et des inconvénients. Faites-vous de grands trajets tous les jours pour vous rendre au travail? Aimez-vous changer de voiture régulièrement? Quel est le montant mensuel que vous pouvez accorder à l'automobile dans votre budget? Êtes-vous méticuleux dans l'entretien de votre véhicule?

Voilà les questions que toute personne en quête d'un nouveau véhicule doit se poser . Les publicités sur la location automobile à long terme mettent l'accent sur la faiblesse des mensualités, la durée du contrat et la tranquillité d'esprit liée au fait d'avoir une auto neuve entre les mains. Toutefois, la location n'est pas pour tout le monde, car les contraintes sont nombreuses : obligation d'entretien du véhicule, kilométrage annuel limité, valeur résiduelle élevée en fin de contrat et coûts de résiliation qui peuvent être importants.

Aucune de ces solutions n'est idéale et c'est à vous de comparer les coûts d'achat et de location, les obligations et les responsabilités liées à chacune des options selon votre situation.

Acheter une auto comptant

Vous avez l'argent en main, alors négociez le prix ! Des rabais sont habituellement consentis à ceux qui ont les moyens de payer comptant leur auto. Certains constructeurs affichent parfois des prix-chocs pour attirer le client, profitez de ces aubaines.

Selon votre situation financière personnelle, il est important toutefois d'évaluer le manque à gagner (ce que les comptables appellent le coût de renonciation ou d'opportunité) que constitue ce choix, c'est-à-dire la perte des revenus générés par votre argent, si vous aviez effectué un placement, par exemple, revenu auquel vous devez renoncer en payant comptant.

Financer une auto à crédit

Vous avez magasiné, vous avez vérifié votre réalité financière, vous êtes maintenant prêt à financer votre achat selon les options suivantes.

Vente à tempérament

Chez un concessionnaire, on signe un contrat de vente à tempérament, c'est-à-dire un contrat de vente à crédit par lequel le vendeur conserve la propriété du bien jusqu'à ce que vous ayez acquitté tous les versements, l'automobile servant de garantie en cas de déchéance.

Avec un contrat de financement à tempérament, vous pouvez vendre le véhicule pour rembourser votre prêt en tout temps. Vous serez toutefois responsable de la différence entre ce que vous devez et le prix de l'automobile sur le marché.

Si vos paiements sont en retard, le prêteur devra vous envoyer un avis avec un état de compte, selon l'article 105 de la LPC. Vous aurez alors 30 jours pour remédier à la situation, sinon il pourra saisir le véhicule et le revendre pour se payer. S'il n'arrive pas à recouvrer la somme au complet, il peut vous poursuivre en justice et, s'il obtient gain de cause, il peut demander une saisie. Votre dossier de crédit sera affecté par vos retards et cela pourrait vous empêcher d'obtenir du crédit à l'avenir.

Après le dernier versement, le créancier doit vous donner une quittance et radier toute inscription au RDPRM. Cette quittance est un document qui confirme le paiement complet des sommes dues.

Prêt personnel

Les établissements bancaires peuvent offrir des options intéressantes, notamment en proposant un prêt personnel à taux fixe, qui garantit le taux d'intérêt pendant toute la durée du prêt, ou à taux variable, qui est généralement très avantageux pour le consommateur mais exige une grande flexibilité budgétaire.

Dans ce dernier cas, le taux peut varier selon les fluctuations du marché, avec une possibilité de conversion en taux fixe si la tendance est trop fortement à la hausse ou atteint un taux plafond.

Prêt avec option de rachat

Option moins répandue : certaines banques offrent également un prêt avec option de rachat qui vous permet de faire baisser les mensualités. L'amortissement de l'automobile s'étalant sur une période plus longue, selon les mêmes principes qu'une location, allant jusqu'à 96 mois. La banque estime la valeur de votre voiture à la fin du contrat, qui sera déduite du montant restant à rembourser avant terme. Le consommateur se trouve à rembourser la différence entre le prêt et la valeur de rachat, avec les intérêts. Il est toutefois responsable de l'entretien et de l'état du véhicule, qui détermine la valeur de rachat en fin de contrat.

Achat à crédit : ce qu'il en coûte réellement…

À titre indicatif, la voiture « de vos rêves » est annoncée au prix de 20 000 $ à un taux de financement de 3 % sur 60 mois. Plusieurs options s'offrent à vous.

Option 1 : sans acompte, ni auto d'échange

Prix de vente :	20 000 $
+ taxes (15 %)	3 000 $
Montant financé : (solde capital net)	23 000 $
Frais de crédit	1 796,80 $
Obligation totale : (60 mensualités de 413,28 $)	24 796,80 $

Option 2 : avec un acompte de 5000 $

Dans le cas d'un achat à crédit, le versement d'un acompte en argent comptant est souhaitable puisqu'il permet de réduire le montant à financer (prix négocié + taxes) et, par conséquent, de faire baisser les coûts d'intérêt.

Avec un acompte de 5000 $, à combien s'élève le coût réel du financement (assurance, transport et immatriculation en sus) ?

Prix de vente :	20 000 $
+ taxes (15 %)	3 000 $
Total :	23 000 $
- acompte	(5 000 $)
Montant financé :	18 000 $ (solde capital net)
Frais de crédit	1 406,40 $
Paiement total	19 406,40 $ (60 mensualités de 323,44 $)
Obligation totale :	24 406,40 $ (capital + frais de crédit + mise de fonds)

Option 3 : avec une automobile d'échange (valeur estimée à 5000 $)

Contrairement au versement d'un acompte, la remise de son ancien véhicule en échange vous permet de bénéficier d'un crédit de taxes, puisque le montant de l'échange est soustrait du prix négocié avant taxes. Dans le cas ci-dessous, les règles d'application des taxes permettent de bénéficier d'un crédit de taxes de 750 $, ce qui a pour effet de réduire le coût de plus de 800 $*.

Avec une auto en échange estimée à 5 000 $, à combien s'élève le coût réel du financement pour la même auto (assurance, transport et immatriculation en sus) ?

Prix de vente :	20 000 $
- échange	(5 000 $)
Total :	15 000 $
+ taxes (+ 15 %)	2 250 $
Montant financé :	17 250 $ (solde capital net)
Frais de crédit	1 347,60 $
Paiement total	18 597,60 $ (60 mensualités de 309,96 $)
Obligation totale :	23 597,60 $ (capital + frais de crédit + valeur d'échange)

* *Source :* Éric Brassard, CA, Pl. fin., *Finance au volant*, 2003. [www.ericbrassard.com]

Vente d'accommodement

La vente d'accommodement est une transaction de vente entre deux particuliers faite par l'intermédiaire d'un commerçant, par exemple le concessionnaire chez lequel l'auto est achetée. Elle vous permet de bénéficier d'un crédit de taxes tout en vendant votre voiture, souvent à un prix plus élevé, directement à un particulier.

Par exemple, vous décidez de vendre pour 8000 $ votre auto à un particulier, par l'intermédiaire du concessionnaire chez lequel vous allez acheter une nouvelle voiture. Comme il s'agit d'une transaction entre particuliers, l'acheteur de votre auto devra acquitter seulement la TVQ sur le prix d'achat, soit un total de 8600 $ (8000 $ + 7,5 %). La valeur d'échange appliquée au prix négocié est de 8000 $ moins la TPS, soit 7477 $, ce qui permet de bénéficier d'un crédit de taxes de 600 $ sans que votre acheteur, ou le concessionnaire ne soient lésés.

Vente directe		Vente d'accommodement	
Prix négocié	20 000 $	Prix négocié	20 000 $
+ taxes (15 %)	3 000 $	- valeur d'échange	7 477 $*
Total	23 000 $	Total	12 523 $
- comptant (argent)	8 000 $	+ taxes (15 %)	1 878,45 $
Total	15 000 $	Total	14 401,45 $

Deux conditions s'appliquent toutefois :

- le prix offert par le concessionnaire pour votre auto d'échange est inférieur à celui que vous pourriez obtenir auprès d'un particulier ;
- le concessionnaire ne doit pas imposer de frais pour cette transaction*.

Le contrat de vente

En fin de négociation, le consommateur et le vendeur peuvent choisir deux options pour l'achat du véhicule. Ils peuvent signer une entente préalable qui lie le concessionnaire à tout ce qui est inscrit, auquel cas l'acheteur n'est pas tenu de conclure la vente et peut se servir de cette entente pour magasiner ailleurs et comparer. Ils peuvent également choisir de passer immédiatement au contrat.

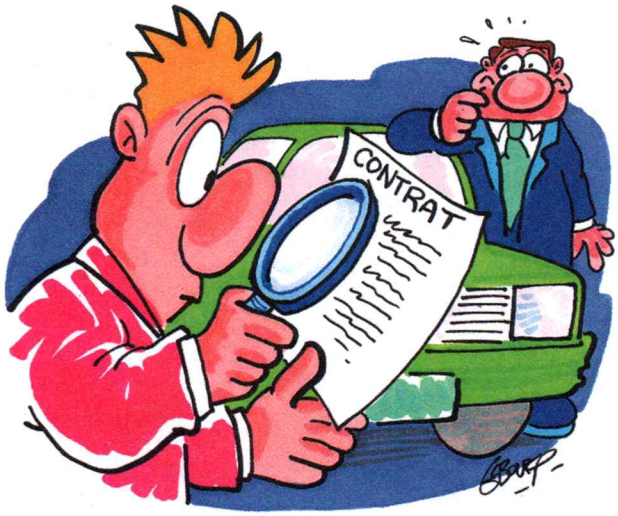
Dans le cas d'un contrat de vente à tempérament, en vertu de l'article 73 de la LPC, un consommateur dispose de deux jours, à compter de la réception du double du contrat, pour annuler l'entente sans pénalité. À noter que ce délai prend fin dès la prise de possession de l'automobile neuve.

Le contrat doit mentionner le capital net de votre investissement, c'est-à-dire le montant financé, moins les frais de crédit. Les frais de crédit doivent être comptabilisés à part. Ces frais sont composés notamment, selon le cas, des intérêts, des primes d'assurance, d'une ristourne, des frais d'inscription au RDPRM, des frais d'administration et de la valeur du rabais et de l'escompte si le bien est acheté comptant.

Le contrat doit indiquer les données suivantes :

- nom et adresse du vendeur ;
- nom et adresse de l'acheteur ;
- date de formation du contrat ;
- date de livraison ;
- taux de crédit ;
- date du dernier versement dû ;

* *Source :* Éric Brassard, CA, Pl. fin., *Finance au volant*, 2003. [www.ericbrassard.com]



- montant donné en acompte ou valeur du véhicule de revente ;
- options (et valeur de celles-ci) ;
- lieu de la formation du contrat ;
- description de l'automobile ;
- mentions des articles 32, 39 et 41 du Règlement de la LPC.

Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature. Les contrats sont généralement standardisés et ils sont difficiles à modifier. Soyez vigilant, certaines clauses peuvent être désavantageuses pour les consommateurs. Par exemple, on doit inscrire dans le contrat une date de livraison. La clause est écrite de façon telle que le concessionnaire a en fait beaucoup de jeu et peut livrer le véhicule avec plusieurs jours de retard sans problème. Si le délai s'étire de façon inconsidérée, vous pouvez mettre en demeure le commerçant pour qu'il livre l'automobile dans un délai raisonnable.

Louer une auto

Selon Éric Brassard, auteur de *Finance au volant*, «plusieurs faux raisonnements découlent d'une incompréhension de la vraie nature d'une location. En fait, même si la durée du bail est de 48 mois, la location est une dette dont la période d'amortissement réelle est de 65 à 85 mois. C'est le temps qu'il faudrait pour que le solde de la dette soit à zéro. Puisque cette période est plus longue que celle d'un emprunt, la mensualité est plus petite. Mais dans une location, on ne se rend jamais au bout du prêt. À la fin du bail, le solde de la dette n'est pas zéro et le locataire doit le rembourser d'une des deux façons suivantes : en achetant la voiture ou en la retournant.

Le fonctionnement d'une location ressemble donc à celui d'un prêt hypothécaire amorti sur 25 ans mais dont l'échéance est de 5 ans. Après 5 ans, le solde n'est pas nul et il faut renégocier les conditions.

Pour financer une voiture que l'on souhaite conserver longtemps, on peut la louer d'abord puis exercer l'option d'achat à la fin du bail (location unique) ou emprunter pour l'acheter immédiatement.

Le taux d'intérêt est un critère essentiel. L'option la plus intéressante sera généralement celle qui offre le taux le plus bas. Cette affirmation va à l'encontre de la croyance populaire voulant qu'il ne faille jamais louer dans le but d'acheter. Si le taux de la location est de 1,9 % et celui d'un emprunt de 7 %, pourquoi ne pas louer ?

Bien sûr, à la fin du bail, il faudra emprunter pour acheter la voiture, à un taux qui pourrait atteindre peut-être 10 %. Ne vaut-il pas mieux acheter tout de suite à 7 % sur 60 mois pour éviter de payer 10 % plus tard ? Non ! Les calculs sont clairs à ce sujet. Mieux vaut profiter d'un taux avantageux au moment où le solde de la dette est le plus élevé. Le taux de la location n'a pas à être beaucoup plus bas que celui de l'emprunt pour que la location devienne intéressante. Une différence de 1 % est souvent suffisante*».

La location : ce qu'il en coûte réellement...

Vous pensez louer votre véhicule de rêve, vendu à 20 000 $, sans échange. De combien va être la mensualité de location, un financement sur 48 mois à taux annuel de 3 % et une valeur résiduelle de 9 200 $ en fin de bail (dépôt de garantie [1er versement], frais de transport, de RDPRM et d'immatriculation en sus) ?

Financement :	20 000 $ (avant taxes)
Mensualité	261,40 $
+ taxes	300,67 $
Frais de crédit	1 747,20 $
Valeur résiduelle	9 200,00 $
Total paiements (48 mensualités de 300,67 $)	14 432,16 $
Coût total d'acquisition (coût de location + valeur résiduelle)	25 014,70 $

À noter que dans l'exemple, la période d'amortissement réelle du bail est de 85 mois. Si vous exercez l'option d'achat en fin de bail, vous devrez débourser ou financer :

Valeur résiduelle	9 200 $
+ taxes (15%)	651,50 $
Total	9 851,50 $

Lors de votre réflexion, faites vos propres simulations financières selon l'offre que vous fera le concessionnaire. Des calculatrices pratiques sont disponibles gratuitement sur le site d'Éric Brassard (www.ericbrassard.com). Un conseil : prenez le temps de bien analyser la situation financière qui vous convient le mieux.

La location perpétuelle ou l'achat-revente rapide

« Si vous préférez changer de voiture souvent, la location perpétuelle sortira gagnante d'un point de vue financier, en plus d'être plus simple et de fournir la garantie de valeur résiduelle. Changer souvent de voiture coûte cher, peu importe qu'on loue ou qu'on achète. En optant pour la location, vous bénéficiez de toutes les garanties offertes, comme si vous étiez propriétaire du bien. Le commerçant assume les risques de perte ou détérioration du bien par force majeure*. »

L'acompte et la garantie d'écart

Lors d'une location à long terme, il est recommandé de ne pas faire de versement comptant, compte tenu de la clause de garantie d'écart offerte habituellement par contrat.

« La garantie d'écart permet, en cas de perte totale du bien, de résilier le contrat et le locateur doit assumer la différence entre la valeur de la voiture remboursée par l'assureur et le solde de la dette. Il n'y a donc aucun avantage à réduire cette dette*. »

*Source : Éric Brassard, CA, Pl. fin., *Finance au volant*, 2003. [www.ericbrassard.com]

L'achat de kilométrage supplémentaire

« Que l'on en soit propriétaire ou locataire, plus une voiture roule, plus elle coûte cher. Une voiture neuve payée 20 000 $ aura perdu, après 3 ans, au moins 40 % de sa valeur, qui se chiffrera alors à 12 000 $. Après 4 ans, elle aura perdu 10 % de plus et vaudra 10 000 $. Durant la quatrième année, la valeur aura donc décliné de 2000 $. Dans l'hypothèse d'un kilométrage annuel de 20 000 km, voici la dépréciation par kilomètre qu'un propriétaire doit assumer durant la quatrième année : 2000 $ (10 ¢/km pour 20 000 km).

Pourquoi s'offusquer de ce qu'on demande à un locataire de payer 10 ¢ le kilomètre à la fin d'un bail de 3 ans ou de 4 ans ? Tout utilisateur de voiture doit assumer ce coût, qu'il soit propriétaire ou locataire. Dans la plupart des baux, le coût des kilomètres est intéressant – les locataires n'ont rien à envier aux propriétaires ! Certains constructeurs imposent un coût fixe par kilomètre, sans égard au modèle de voiture ni à la durée du bail, ce qui est une pratique discutable. Ils surévaluent le coût des petites voitures et ils le sous-évaluent pour les autres*. »

Il est possible d'acheter des kilomètres d'avance, habituellement à un coût moindre que celui des kilomètres supplémentaires. Si les kilomètres achetés d'avance ne sont pas tous utilisés, ils peuvent être remboursés ou, si vous décidez d'acheter l'auto, déduits de la valeur résiduelle.

Avant de vous engager, l'Office de la protection du consommateur (OPC) offre les conseils suivants.

- Comparez les offres de location avec les mêmes éléments. Par exemple, pour des automobiles équivalentes et de même prix et un bail d'une même durée, quels seront le montant des mensualités et la valeur résiduelle ? Vous demande-t-on un dépôt de garantie ?
- Calculez le coût total de chaque proposition en considérant toutes les sommes payables avant la période de location (sauf le dépôt de garantie, qui est remboursable au locataire par le locateur à la fin du bail) ; la mise de fonds, la ou les mensualités payées d'avance (à noter que le commerçant ne peut en exiger plus de deux) ; le montant total que représentent les

mensualités payables durant la location ; les taxes de vente (TPS + TVQ) applicables à chaque montant ; le prix de l'option d'achat à la fin du bail.

- Quel est la limite de kilométrage, répond-elle à vos besoins annuels ? Quel est le coût des kilomètres excédentaires si vous prévoyez dépasser la limite autorisée ?
- Vérifiez le coût des primes d'assurance (protection complète – valeur à neuf).
- Renseignez-vous sur le concessionnaire et l'entreprise de location (à laquelle le concessionnaire cède le bail, en général) choisis pour vous assurer qu'ils n'ont pas déjà fait l'objet de plaintes de consommateurs auprès de l' Office de la protection du consommateur (☞ *Ressources utiles, p. 64*).

Le contrat de location

Les obligations du locataire

Les obligations du locataire du véhicule consistent à payer les mensualités, les taxes et tous les frais d'immatriculation, d'assurance, d'entretien et éventuellement de réparation exclus de la garantie du constructeur. N'oubliez jamais que vous êtes responsable d'une dette, non pas envers le concessionnaire automobile, mais plutôt envers la société de location à laquelle votre contrat a été cédé.

Vous payez pour utiliser le véhicule, sans qu'il vous appartienne, tout en assumant les frais d'entretien, d'immatriculation, d'assurances, etc. Vous ne pouvez pas modifier le véhicule sans permission, ni conduire le véhicule pour de longues périodes hors du Canada sans en aviser le locateur.

Une autre obligation concerne l'utilisation du véhicule « avec prudence et soin ». Elle est souvent à l'origine de nombreuses plaintes reçues à l' Office de la protection du consommateur, les commerçants exigeant parfois des indemnités excessives au retour du véhicule en fin de bail.

Selon l'article 150.9 de la *Loi de protection du consommateur*, il est interdit à tout commerçant de vous obliger à rendre le bien dans un état meilleur que celui qui résulte d'une usure normale.

Aussi, un commerçant ne peut exiger le remplacement de pneus trop usés par des pneus neufs. En effet, il ne peut pas s'attendre à ce que les pneus soient dans l'état où ils étaient en sortant de l'usine. Il peut cependant vous faire payer des pneus usés dans un état équivalent à une usure dite normale.

Le commerçant ne peut décider unilatéralement de vous réclamer des frais pour remettre le véhicule dans un état meilleur que celui résultant d'une usure normale. Avant de rendre l'automobile en fin de bail, faites-la vérifier par un tiers, un garagiste de votre choix, pour avoir en main un rapport écrit sur l'état du véhicule et une bonne idée des coûts des réparations à effectuer. En cas de litige avec le concessionnaire, seuls les tribunaux peuvent trancher entre les parties.

Généralement, le contrat définit le kilométrage autorisé pour la période de location, en moyenne 20 000 km par année. Toutefois, cela ne signifie pas que vous soyez limité à ce kilométrage (☞ *L'achat de kilométrage supplémentaire, p. 32*).

Les versements sont égaux et convenus d'avance. On peut exiger un dépôt, qui doit correspondre au maximum à deux versements mensuels, selon l'article 150.7 de la LPC.

Le contrat précise le montant des versements exigés lors de la prise de possession du véhicule, en plus des détails suivants :

- nom et adresse du commerçant ;
- nom et adresse du consommateur ;
- date de livraison ;
- date du dernier versement dû et de la remise du véhicule ;
- montant donné en acompte ou valeur du véhicule de revente ;
- montant de l'option ou manière de la calculer.

Prenez votre temps

Il est important de bien réfléchir avant de signer un contrat de location, car il n'y a pas de période prévue pour une résiliation sans pénalités. Par contre, vous avez deux jours pour changer d'avis si vous avez signé un contrat d'achat d'une voiture neuve avec financement et que la prise de possession de la voiture n'a pas eu lieu.

Si vous avez reçu votre double du contrat et que le délai est écoulé, vous pourriez avoir à payer une pénalité. Dans le cas d'une location, vous pouvez vous reporter à l'article sur la remise du véhicule de location. Dans le cas d'un achat avec crédit, vous perdrez probablement le dépôt que vous avez fait pour réserver la voiture. Le contrat d'achat comprend une clause de pénalité (500 $ pour les premiers 10 000 $ et 50 $ par tranche de 1000 $ supplémentaire) calculée sur le prix de vente ou un montant forfaitaire.

Il est possible qu'une voiture louée doive refaire le chemin inverse vers le concessionnaire, si par exemple le locataire n'est plus en mesure de faire les paiements ou advenant qu'il décède.
Le coût du bris de contrat dépend notamment du nombre de mensualités restantes. Plus la date de la signature est proche du moment de la remise, plus cela risque de vous coûter cher.

Selon les articles 150.13 et 150.14 de la *Loi sur la protection du consommateur*, en cas de retard de paiement, le locateur peut reprendre la voiture à condition d'avoir expédié au consommateur un avis écrit indiquant une reprise de possession. Le locataire bénéficie de 30 jours suivant la réception de cet avis pour remédier à la situation ou remettre le véhicule, sinon le locateur peut saisir la voiture.

La cession de bail et la sous-location

Pour ne pas avoir à payer des sommes importantes en cas de bris de contrat, le locataire de la voiture peut choisir de céder son bail à quelqu'un d'autre, ce qui le dégage de toute responsabilité sauf si le contrat comporte une clause contraire en cas de cession de bail. Le locateur ne peut refuser cette cession de bail sans un motif sérieux.

Le consommateur peut choisir également la sous-location. Il est préférable de choisir quelqu'un en qui on a complètement confiance. Si le sous-locateur est en défaut de paiement, vous demeurez responsable du bail. La troisième solution est d'acheter la voiture et de la revendre à un particulier ou à un concessionnaire.

La livraison

À la prise de possession, assurez-vous que l'automobile qu'on vous remet est bien celle que vous avez commandée : accessoires, couleurs intérieure et extérieure, finition, etc. Faites une inspection pour vous en assurer avant de signer quoi que ce soit. En cas de doute, retardez toute transaction car une fois les contrats signés, il sera plus difficile d'intenter tout recours contre le commerçant.

Les garanties

En vertu du *Code civil* et de la *Loi sur la protection du consommateur*, tous les biens achetés ou loués chez un commerçant bénéficient d'une garantie légale de qualité, comprenant la garantie contre les vices cachés, la garantie d'aptitude du bien à son usage et la garantie de durabilité.

Cette garantie légale vous permet d'exiger que le bien que vous avez acheté ou loué à long terme n'ait pas de vice caché, qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné pour une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation du bien.

La garantie contre les vices cachés

Un vice caché est un défaut qui existe au moment de l'achat ou de la location et qui est caché, c'est-à-dire que le consommateur ne peut déceler par un examen ordinaire du véhicule et qui ne lui a pas été révélé. Selon l'article 1726

du *Code civil*, « le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus ».

En vertu de la garantie légale, le commerçant ou le constructeur ont des obligations à l'égard du bien, qu'il y ait ou non une autre garantie. Aucuns frais ne peuvent être exigés pour l'exécution d'une garantie légale et ces obligations suivent le bien.

Enfin, le bien que vous avez acheté doit être conforme non seulement à la description qui en est faite dans le contrat, mais aussi à la publicité faite par le commerçant ainsi qu'aux déclarations ou aux représentations du vendeur.

Les garanties du constructeur

Toutes les voitures neuves sont assorties d'une garantie de base, incluse dans le prix de vente, qu'offre le constructeur pour une durée variable. À peu près tout est couvert, de pare-chocs à pare-chocs, sauf les pièces qui s'usent plus rapidement, comme les freins et les pneus, par exemple. En guise de stratégie marketing, certains constructeurs offrent des garanties de base (générale, groupe motopropulseur et perforation) s'étendant jusqu'à 10 ans sur certains composants du véhicule avec possibilité d'assistance routière (de série ou en option).

Moyennant des frais parfois élevés, les commerçants proposent plusieurs types de garanties facultatives, qu'elles soient prolongées ou supplémentaires.

La garantie supplémentaire

Que l'auto soit neuve ou d'occasion, une garantie supplémentaire permet de couvrir les frais de réparation une fois que la garantie légale (de base) est échue. Offerte par l'intermédiaire du concessionnaire ou d'un commerçant d'automobiles d'occasion, la garantie supplémentaire ne couvre qu'une partie des composants de l'auto, une franchise étant applicable à chaque réparation (sauf si le véhicule est encore couvert par la garantie de base).

La garantie prolongée

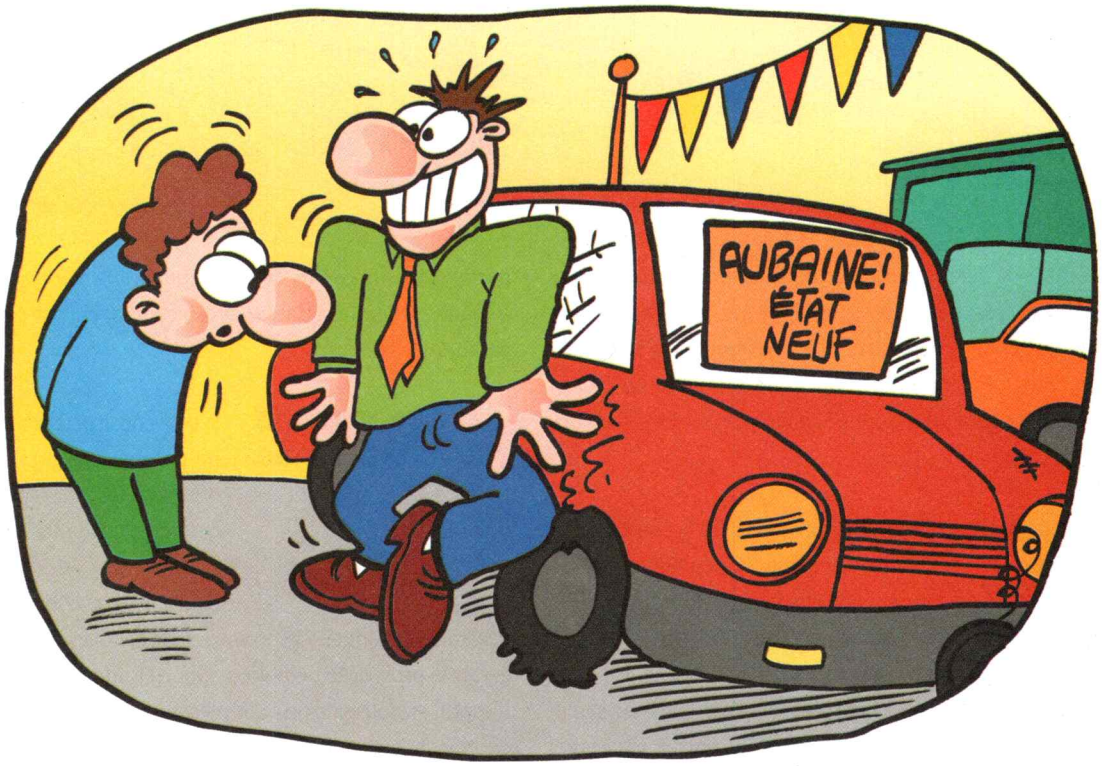
Seul le constructeur d'automobiles ou de pièces d'automobile peut offrir une garantie prolongée, ce qui revient à vous accorder plusieurs années de protection pare-chocs à pare-chocs, moyennant des frais substantiels. Selon votre seuil de tolérance, souscrire une garantie prolongée peut vous apporter une certaine tranquillité d'esprit, surtout si le prix des pièces de rechange de l'automobile choisie est élevé.

En cas de vente de la voiture, en vertu de l'article 152 de la LPC, la garantie prolongée, comme la garantie de base, suit l'auto et se trouve automatiquement transférée à tout consommateur qui l'acquiert subséquemment.

La garantie de remplacement

La garantie de remplacement est généralement offerte par le concessionnaire et assure le remplacement d'une automobile par un modèle neuf de même marque et de même valeur en cas de perte totale. Les coûts de cette garantie sont totalement assumés par le consommateur et sont parfois élevés.

Votre courtier d'assurance peut vous offrir une protection semblable, l'avenant 43e ou « Valeur à neuf », à la différence que vous pouvez obtenir une automobile de valeur équivalente, sans obligation toutefois de reprendre la même marque chez le même concessionnaire (☞ *L'avenant 43e, p. 57*). Avant de choisir une garantie de remplacement, il est important d'analyser les différentes options qui s'offrent à vous. Demandez-vous si la valeur à neuf est nécessaire après un temps donné, car plus la voiture vieillit et plus la prime est élevée. Point important pour ceux qui louent, il faut vous assurer, en prenant une valeur à neuf que vous ne vous engagez pas dans un second contrat de location, si réclamation il y a. La voiture qui remplace votre location initiale devrait être la continuité de votre bail, et non pas un nouveau contrat.



Choisir une **auto d'occasion**

L'achat d'une voiture d'occasion comporte autant d'avantages (financiers, entre autres) que d'inconvénients (risques, vérifications). Au Québec, plus d'un demi-million de véhicules d'occasion sont vendus chaque année. La moitié des ventes sont assurées par des concessionnaires et des commerçants de voitures d'occasion indépendants, alors que l'autre moitié des ventes s'effectuent directement entre particuliers.

Acheter une auto d'occasion nécessite beaucoup de préparation et dans le cas d'une transaction entre particuliers, de prudence. Contrairement à l'achat d'une auto d'occasion chez un commerçant, il est essentiel de savoir qu'entre particuliers, la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'applique pas et que les recours sont limités.

Pour vous aider...

Que vous achetiez d'un commerçant ou d'un particulier, voici quelques conseils... Avant tout, il est important d'avoir une bonne idée du marché des véhicules d'occasion. Consultez les sites Internet les guides d'évaluation, les publications spécialisées, comme le guide annuel *Autos* de Protégez-Vous, pour connaître les prix et la fiabilité des autos convoitées. Limitez votre recherche à deux ou trois modèles, car vous aurez ainsi une meilleure base de comparaison des prix et des garanties.

Essayez de recueillir le plus de renseignements possible au téléphone, dans les magazines spécialisés, les journaux et Internet. Des outils de recherche efficaces sont disponibles pour vous aider dans votre quête. Renseignez-vous sur les prix des pièces, sur le coût des réparations et sur les cas de rappel de véhicules. Informez-vous sur le profil du commerçant auprès de l' Office de la protection du consommateur (☞ *Ressources utiles, p. 64).*

Bien sûr, n'achetez pas les yeux fermés, faites un essai sur la route et surtout inspectez l'auto ou faites-la par un mécanicien de votre choix. Afin de vous assurer qu'il n'y ait aucun contrainte financière liée à l'auto, consultez le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) (☞ *Ressources utiles, p. 64).*

Enfin, consultez l'historique d'immatriculation de l'auto (☞ *N'achetez pas les yeux fermés, p. 38),* afin de vérifier qu'elle n'a pas été donnée en garantie ou qu'elle n'est pas grevée d'une dette (☞ *À qui appartient l'auto, p. 39)* et vérifiez auprès des services de police qu'il ne s'agit pas d'un véhicule volé (☞ *S'agit-il d'une auto volée ?, p. 39).*

Acheter chez un commerçant

Faire affaire avec un commerçant vous permet de bénéficier des garanties prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* qui ne s'appliquent pas aux transactions entre particuliers. De plus, les concessionnaires et les marchands indépendants offrent souvent un financement sur place. Les trois types de commerces sont soumis aux mêmes lois et obligations. Plus de 2000 commerçants au Québec sont représentés par deux associations : la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ), pour les concessionnaires et l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ), pour les commerçants indépendants.

En plus d'une obligation de détenir une licence délivrée par la SAAQ, les commerçants de voiture d'occasion font l'objet d'un encadrement sévère. Selon la *Loi sur la protection du consommateur,* il est interdit de faire des représentations fausses ou trompeuses (art. 219) et de passer sous silence un fait important (art. 228), le commerçant étant lié par toute représentation faite par lui ou un de ses représentants.

Histoire d'assainir le marché de la vente de véhicules d'occasion, un projet de règlement (L.R.Q., c. P-40.1) a été déposé, concernant les pratiques de commerce propres aux automobiles d'occasion, dans le but de favoriser une concurrence plus équitable et loyable entre commerçants et surtout de permettre une réduction des préjudices causés par certains, notamment en raison de fausses représentations et de pratiques trompeuses : voiture annoncée non disponible à la vente, frais de transactions cachés, utilisations de termes trompeurs (grossiste, prix de gros, directement du constructeur, etc.), mentions illisibles dans un message publicitaire...

Un commerçant est tenu de respecter les garanties légales lors d'une vente ou d'une location et ne peut se soustraire à ses responsabilités en ajoutant la mention « vendu tel quel », qui n'a aucune valeur juridique.

Les pratiques de commerce déloyales

La question du kilométrage est importante : la falsification de l'odomètre constitue une contravention à la *Loi sur la protection du consommateur* et le vendeur peut être condamné à une amende par l'OPC.

Si l'odomètre doit être remplacé ou réparé, celui qui procède à ce travail doit l'effectuer de façon que l'odomètre indique la même distance qu'avant. Une étiquette doit être apposée sous la glace du tableau de bord, à proximité du nouvel odomètre, indiquant la date de remplacement et le kilométrage effectué au moment de son remplacement.

Si vous doutez du kilométrage, une foule d'indices peuvent vous aider confirmer vos soupçons. Si vous ne savez où le véhicule a été acheté à l'état neuf, téléphonez au service à la clientèle du constructeur et trouvez cette information. Faites ensuite un suivi auprès du concessionnaire pour qu'il puisse vous remettre un dossier d'entretien et vous dire qu'à telle date, le véhicule avait tel nombre de kilomètres au compteur. Un véhicule dont les patins des pédales, le tapis sous les pieds du conducteur et le pommeau du levier de vitesses sont extrêmement usés ne devrait pas afficher 128 000 km ! Essayez également de repérer une étiquette sous le capot, ou collée dans la portière (étiquette de changement d'huile par exemple), qui pourrait vous renseigner sur le kilométrage. Essayez d'en savoir plus sur le propriétaire antérieur afin que vous puissiez confirmer que le kilométrage indiqué est logique par rapport au vieillissement du véhicule. Sachez finalement que plus du quart des véhicules qui circulent sur nos routes n'affichent pas le vrai kilométrage. Soyez donc très vigilants en abordant cette question.

Selon l'OPC, d'autres pratiques commerciales font l'objet de plaintes :

- fausse représentation au sujet de l'état général du véhicule vendu ;
- fausse déclaration concernant les réparations effectuées ;
- omission de faits graves concernant l'utilisation antérieure du véhicule ;
- fausse représentation concernant la garantie légale.

Selon l'article 156 de la LPC, une étiquette comportant les renseignements suivants doit être obligatoirement apposée sur toute automobile.

- prix demandé ;
- description de l'automobile (marque, modèle, année) ;
- cylindrée du moteur ;
- numéro de série ;
- kilomètrage à l'odomètre et kilométrage réellement parcouru ;
- réparations effectuées depuis l'acquisition du véhicule par le commerçant, s'il y a lieu ;
- catégorie A, B, C, D pour la garantie de bon fonctionnement ;
- garantie du commerçant ;
- défectuosités non réparées ;
- certificat de vérification mécanique ;
- nom et numéro de téléphone du dernier propriétaire.
- le cas échéant :
- utilisation antérieure de l'automobile ;
- défectuosités non réparées.

Lors de votre magasinage, il n'y a pas d'étiquette sur le véhicule, exigez-la. Si le commerçant refuse, portez plainte à l'OPC et allez magasiner ailleurs...

N'achetez pas les yeux fermés

Les concessionnaires de voitures d'occasion et les marchands indépendants connaissent la vulnérabilité des acheteurs et font tout pour les rassurer : inspection en 150 points, occasion certifiée, etc. Malgré la panoplie des garanties offertes, acheter une voiture d'occasion exige de bien se renseigner sur l'historique du véhicule convoité et sur la réputation du commerçant et de bien connaître les obligations et les responsabilités de chacun.

Une auto bien entretenue n'a pas d'âge. Demandez au concessionnaire ou à l'ancien propriétaire s'il a gardé ses factures d'entretien.

Que vous souhaitiez acheter chez un commerçant ou d'un particulier, il est important de connaître l'historique de l'auto et de vérifier si elle n'a pas été donnée en garantie.

L'historique d'immatriculation

Toujours avec le numéro d'identification du véhicule (NIV), la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) peut vous fournir l'historique d'un véhicule immatriculé au Québec depuis 2001 (☞ *Ressources utiles, p. 64*). Moyennant des frais de 8 $, vous obtiendrez les données suivantes.

- Données descriptives du véhicule (date d'inscription, marque, modèle, année, nombre de cylindres, masse nette, provenance, etc.) ;

- kilométrage à chaque acquisition (depuis septembre 2001 seulement);
- nom du propriétaire ou du locataire;
- nombre d'immatriculation;
- utilisation du véhicule (taxi, voiture de fonction commerciale, etc.);
- si le véhicule a été accidenté gravement ou reconstruit ou s'il a fait l'objet d'une vérification mécanique;
- périodes d'utilisation du véhicule.

À qui appartient l'auto ?

En ayant en main le numéro d'identification du véhicule (NIV), habituellement situé sur le tableau de bord, et le nom du propriétaire, consultez le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) qui, moyennant des frais variables, vous informera si l'automobile choisie appartient bien au vendeur ou à son créancier, si elle a été donnée en garantie ou si elle a un autre propriétaire que celui qui vous la vend.

Registre des droits personnels et réels mobiliers du Québec (RDPRM)

Coûts de consultation par téléphone

Tél. : 1 800 465-4949

Par NIV : 6 $ Par nom du vendeur : 11 $

Coûts de consultation par Internet

www.rdprm.gouv.qc.ca

Par NIV. : 3 $ Par nom du vendeur : 8 $

À noter que les véhicules libres de dettes ne figurent pas dans le registre. Si le vendeur est issu d'une des autres provinces canadiennes, il est possible que son automobile ne soit pas enregistrée au RDPRM; vous pourrez alors faire la vérification de propriété auprès du registre provincial d'origine (☞ *Ressources utiles, p. 64*).

S'agit-il d'une auto volée ?

La prudence s'impose puisqu'il peut s'agir d'un véhicule volé; une consultation auprès du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) est un moyen efficace de le vérifier. Le CIPC possède un système automatisé dans lequel on peut effectuer des recherches sur les véhicules et les biens volés si on dispose du numéro de série ou la plaque d'immatriculation. Ce service est disponible sur Internet (www.cpic-cipc.ca), ou on peut téléphoner à son service de police local (☞ *Ressources utiles, p. 63*).

Pour 24,95 $ (taxes en sus), vous pouvez obtenir sur le site www.compagnonderoute.ca l'historique d'une automobile dans plus d'une vingtaine de base de données au Canada et aux États-Unis.

Deux mentions inquiétantes sont à surveiller dans le dossier d'une voiture. Par exemple, « Gravement accidentée » signifie que, après une expertise d'assurance, les dommages causés à la voiture dépassent la valeur de l'auto au moment du sinistre. Une inspection de la SAAQ est obligatoire avant que l'auto ne soit remise sur la route. La mention « irrécupérable » vous indique que ce véhicule ne peut pas rouler et doit être vendu uniquement pour les pièces.

Inspectez l'auto !

La provenance est une chose, mais l'état actuel de la voiture est aussi important. En complément des données indiquées sur l'étiquette, soyez curieux et posez des questions au vendeur.

Quelques conseils

- Examinez de l'extérieur de la carrosserie (en plein jour).
- Recherchez des bosses, de la rouille ou de toute trace indiquant une réparation.

- Vérifiez l'état du bas de caisse et du système d'échappement ainsi que la présence de traces de fuites d'huile (moteur, transmission).
- Vérifiez l'état des vitres, des phares, des feux et du système audio. Tournez la clé de contact et assurez-vous que tous les témoins fonctionnent.
- Examinez l'état des freins en appuyant sur la pédale. Si la course est trop longue ou que la réponse est molle, le système est probablement défectueux.
- Vérifiez l'état de l'intérieur (usure des sièges, état des ceintures de sécurité).
- Soulevez les carpettes pour vous assurer de l'absence d'humidité indiquant des infiltrations ou des trous dans le plancher.
- Pendant l'essai sur la route, essayez de ne pas parler avec le vendeur, ni de mettre de la musique. Écoutez les bruits de la voiture, sentez les vibrations.
- Faites un test en ville et, idéalement, sur une voie rapide. Éprouvez les freins pour voir s'ils ne tirent pas d'un côté ou de l'autre.
- Dans le cas d'une voiture manuelle, vérifiez l'embrayage, qui doit fonctionner doucement et sans cliquetis.
- Dans le cas d'une voiture automatique, les changements de vitesse doivent être souples, sans à-coups.
- Vérifiez l'état du frein de stationnement.
- Engagez les services d'évaluation d'un mécanicien non lié au vendeur. Ne prenez pas de recommandations de celui-ci et fuyez si on vous refuse le droit de faire vérifier la voiture.

L'Association pour la protection des automobilistes (APA) a démontré que les vérifications mécaniques ne sont pas toujours fiables. Par contre, l'investissement peut être payant si l'inspection démontre que des réparations sont nécessaires ; vous pouvez alors exiger qu'elles soient réalisées avant de prendre possession de l'automobile ou déduites du montant de votre achat.

Le contrat de vente

Si toutes ces démarches sont positives, vous êtes maintenant prêt à signer votre contrat et à financer votre achat si nécessaire. La *Loi sur la protection du consommateur* oblige le commerçant à vous remettre un contrat écrit comportant un certain nombre de données.

Le contrat doit mentionner :

- numéro de licence du commerçant, délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec ;
- lieu et la date du contrat ;
- nom et adresse du client et du commerçant ;
- prix de l'auto ;
- montant des taxes applicables, TVQ, TPS et la taxe sur les pneus neufs (15 $) s'il y a lieu ;
- total des sommes requises du consommateur ;
- caractéristiques de la garantie.

De plus, le contrat précise les caractéristiques des garanties offertes par le commerçant (incluses dans le prix ou en supplément). Celui-ci est tenu également de vous livrer une voiture en bon état qui pourra être utilisée normalement. L'automobile doit être libre de tout droit.

Notez que le commerçant doit obligatoirement joindre au contrat l'étiquette qui était apposée sur l'auto concernée. Exigez que toutes les déclarations du vendeur soient écrites dans le contrat, y compris les réparations demandées. Vérifiez que tous les numéros d'identification correspondent. Prenez la peine de lire et de comprendre toutes les exclusions de votre contrat. Ne laissez rien au hasard et posez le plus de questions possible.

Il est possible de mettre fin unilatéralement au contrat s'il est assorti d'un crédit. L'article 73 de la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'un tel contrat peut « être résolu sans frais, ni pénalité à la discrétion du consommateur dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat ». Attention, si vous avez déjà pris possession de l'automobile, il est important de noter que vous ne pourrez pas annuler votre contrat s'il vous est impossible de rendre l'automobile dans l'état où vous l'avez reçue.

Un contrat non assorti de crédit ne peut être annulé de façon unilatérale. Si la voiture pose de graves problèmes, vous pouvez demander au vendeur d'annuler la vente. Si ce dernier refuse, il faudra vous tourner vers les tribunaux (☞ *Les recours en cas de litige, p. 60).*

Le contrat assorti de crédit

Le marchand indépendant ou le concessionnaire peut offrir un financement sur place, généralement une vente à tempérament. Le contrat doit indiquer le taux de crédit (sauf dans le cas de taux variables), le montant total des frais de crédit, le prix, le versement comptant ou la valeur d'échange, le coût de la garantie supplémentaire (si nécessaire), l'obligation totale, la date de livraison, les modalités de paiement, le nombre de paiements et la date d'échéance du crédit.

La location d'une auto d'occasion

Même s'il s'agit rarement d'une bonne affaire, la location de voiture à long terme peut être une solution de rechange si vous cherchez une mensualité faible et que vous n'avez pas l'intention de garder la voiture longtemps. Par contre, vous ne bénéficiez pas d'une garantie du constructeur pour toute la durée de votre contrat de location, les réparations seront à vos frais et la voiture ne vous appartiendra que si vous exercez l'option d'achat à la fin du contrat.

Les contraintes de la location à long terme peuvent être très lourdes. Attention aux taux de crédit et aux frais supplémentaires exigés. Faites consigner tous les défauts de l'automobile avant de la louer, pour ne pas en être tenu responsable lors de la remise de la voiture.

À la prise de possession, assurez-vous que l'automobile qu'on vous remet est en bon état et est telle que vous l'avez vue avant l'achat. Faites une inspection pour vous en assurer avant de signer quoi que ce soit. Si des réparations étaient requises, exigez les factures justificatives. En cas de doute, retardez toute transaction car une fois les contrats signés, il sera plus ardu d'intenter tout recours contre le commerçant.

Les garanties

Toute voiture d'occasion achetée auprès d'un commerçant est soumise aux quatre garanties légales (propriété, sécurité, qualité et d'usage normal) encadrées par le *Code civil* et la *Loi sur la protection du consommateur*. La durée des garanties de propriété et de sécurité est illimitée, mais la durée des garanties de qualité et d'usage normal peut varier.

Les garanties de bon fonctionnement (catégories A, B et C)

En plus de ces garanties, en vertu de l'article 159 de la LPC, un commerçant de voitures d'occasion doit obligatoirement offrir une garantie de bon fonctionnement couvrant les pièces et la main-d'œuvre pendant une période de 1 à 6 mois pour tout véhicule de 5 ans ou 80 000 kilomètres ou moins, selon le premier terme atteint.

Affichée sur l'étiquette de l'auto, la durée de la garantie de bon fonctionnement est calculée selon la méthode des « mois de calendrier » et entre en vigueur au moment de la prise de possession du véhicule.

Catégorie de voiture

A (2 ans ou moins et pas plus de 40 000 km)
Terme de la garantie (atteint le premier) : 6 mois ou 10 000 km

B (3 ans ou moins et pas plus de 60 000 km)
Terme de la garantie : 3 mois ou 5000 km

C (5 ans ou moins et pas plus de 80 000 km)
Terme de la garantie : 1 mois ou 1700 km

D (plus de 5 ans ou plus de 80 000 km)
Terme de la garantie : Aucune garantie de bon fonctionnement

Selon les articles 261 et 262 de la LPC, nul ne peut déroger à la loi et le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la loi. Le commerçant doit honorer sans frais la garantie et effectuer la réparation couverte par la garantie ou vous permettre de la faire réaliser par un tiers, à ses frais. Le commerçant est responsable également du remorquage ou du dépannage.

Vous ne payez pas de franchise même si vous avez acheté une garantie prolongée. La durée de validité de cette garantie sera rallongée d'un délai équivalent au nombre de jours que la voiture passe entre les mains du garagiste, pour éviter que celui-ci retarde indûment la réparation, vous privant de vos droits. Si le vendeur refuse de payer, vous avez trois mois pour agir et intenter un recours (☞ *Les recours en cas de litige, p. 60*).

Toutefois, la loi permet au commerçant d'exclure de la garantie de bon fonctionnement certains composants défectueux, à condition, selon l'article 162 de la LPC, de les énumérer sur l'étiquette et de joindre une évaluation du coût des réparations. Il est lié à cette évaluation.

La garantie d'usage normal (catégorie D)

Pour une voiture ayant plus de 5 ans ou 80 000 kilomètres (selon le premier terme atteint), la garantie d'usage normal s'applique, c'est-à-dire que le vendeur a l'obligation de fournir un véhicule en bon état de fonctionnement pour un usage normal pendant une période raisonnable, eu égard au prix payé.

Toutes les garanties offertes par le constructeur sont transférables sans frais ni condition au nouvel acquéreur. Il est simplement préférable d'informer le constructeur au sujet de la vente et d'obtenir un transfert des garanties.

Les garanties supplémentaires

Acheter une garantie supplémentaire est un choix personnel motivé par le risque que peut constituer l'achat ou la location d'une voiture d'occasion. Offerte par le vendeur, la garantie est en fait souscrite auprès d'une compagnie d'assurance ou d'un courtier indépendant spécialisé.

La vente assortie d'une garantie supplémentaire ne signifie pas qu'une inspection a été effectuée par l'entreprise cautionnant la garantie. Ce point est primordial puisque cette dernière peut décider de résilier le contrat au cours d'une inspection ou, pis, de refuser de payer si elle s'aperçoit, lors d'une réclamation, que l'automobile n'est pas conforme après inspection.

La prudence est de mise. Toutefois, la vente de garanties supplémentaires est soumise à la *Loi sur la protection du consommateur*, les entreprises spécialisées devant être titulaires d'un permis délivré par l'OPC. Elles doivent également souscrire une assurance ou verser un cautionnement dans un compte en fidéicommis servant à indemniser les consommateurs, advenant leur fermeture ou leur faillite.

Acheter d'un particulier

Certaines personnes ne jurent que par la vente entre particuliers, se sentant plus en sécurité ainsi, mais une telle vente est moins encadrée que la vente par un commerçant, la *Loi sur la protection du consommateur* ne s'appliquant pas. Seul le *Code civil* vient encadrer la vente entre particuliers.

Vous avez le droit d'avoir toute la vérité sur votre achat éventuel. Le vendeur ne doit pas cacher des faits importants qui pourraient vous influencer pour votre achat. Il doit vous dire si la voiture a été accidentée et quels ont été les dommages, par exemple. Il doit également vous faire part de toutes réparations qui seraient nécessaires à plus ou moins court terme.

Le principe de précaution s'applique aussi et surtout aux transactions entre particuliers. Vérifiez auprès de la SAAQ (☞ *N'achetez pas les yeux fermés, p. 38)* l'historique d'immatriculation. Consultez les fichiers du RDPRM (☞ *À qui appartient l'auto, p. 39)* pour vous assurer que l'auto n'a pas été donnée en garantie et qu'elle appartient bien au vendeur. Enfin, une dernière vérification s'impose auprès des services de police pour être certain que l'auto convoitée n'a pas été volée (☞ *S'agit-il d'une auto volée ?, p. 39)*

« Vendu tel que vu »

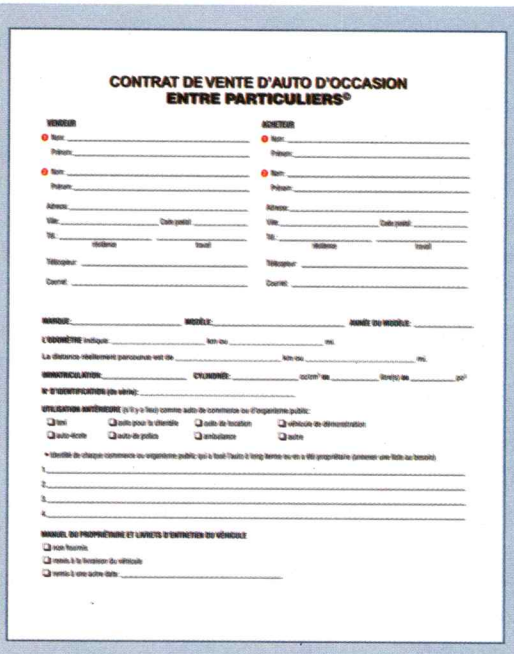
Contrairement au commerçant, un vendeur particulier a le droit de se soustraire à l'article 1726 du *Code civil*, en indiquant les mentions « Vendu aux risques et périls de l'acheteur » ou « tel que vu », sans garantie juridique.

En cas de vice caché

Il est toutefois responsable des vices cachés. Si vous découvrez un vice caché peu après votre achat, le vendeur doit vous dédommager. Un vice caché est un défaut qui ne peut se voir pendant une inspection diligente de l'automobile. Le vendeur n'est même pas nécessairement au courant de l'anomalie. Vous devez l'informer par écrit. Il a le droit de faire examiner la voiture et de la faire réparer au garage de son choix. S'il refuse de payer, vous devez lui envoyer une mise en demeure par courrier recommandé. Il doit respecter ses obligations, sinon vous devrez exercer des recours judiciaires (☞ *Les recours en cas de litige, p. 60)*.

Selon l' Office de la protection du consommateur, quelques situations toutefois permettent la réclamation d'un dédommagement auprès d'un tribunal et, dans certains cas, l'annulation de la vente :

- vous n'aviez pas été prévenu que l'auto avait été accidentée et que cela compromettait son bon fonctionnement ;
- on ne vous a pas remis l'auto dans l'état où elle était avant l'achat ;
- on vous a caché qu'une dette était encore rattachée à l'auto ;
- on vous a trompé sur le kilométrage parcouru.



CONTRAT DE VENTE D'AUTO D'OCCASION ENTRE PARTICULIERS©

VENDEUR

Nom: _____
Prénom: _____
Nom: _____
Prénom: _____
Adresse: _____
Ville: _____ Code postal: _____
Tél.: _____ résidence _____ travail
Télécopieur: _____
Courriel: _____

ACHETEUR

Nom: _____
Prénom: _____
Nom: _____
Prénom: _____
Adresse: _____
Ville: _____ Code postal: _____
Tél.: _____ résidence _____ travail
Télécopieur: _____
Courriel: _____

MARQUE: _____ MODÈLE: _____ ANNÉE DU MODÈLE: _____

L'ODOMÈTRE indique: _____ km ou _____ mi.

La distance réellement parcourue est de _____ km ou _____ mi.

IMMATRICULATION: _____ CYLINDRÉE: _____ cc/cm³ ou _____ litre(s) ou _____ po³

N° D'IDENTIFICATION (de série): _____

UTILISATION ANTÉRIEURE (s'il y a lieu) comme auto de commerce ou d'organisme public:

❑ taxi ❑ auto pour la clientèle ❑ auto de location ❑ véhicule de démonstration
❑ auto-école ❑ auto de police ❑ ambulance ❑ autre

* Identité de chaque commerce ou organisme public qui a fait l'auto à long terme ou en a été propriétaire (annexer une liste au besoin)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

MANUEL DU PROPRIÉTAIRE ET LIVRETS D'ENTRETIEN DU VÉHICULE

❑ non fournis
❑ remis à la livraison du véhicule
❑ remis à une autre date: _____

Modèle de contrat de vente entre particuliers

Il est recommandé de faire un contrat entre particulier. Pour vous faciliter la vie, les Éditions Protégez-Vous vous propose sur son site Internet (www.pv.qc.ca) un contrat type de vente d'auto d'occasion, offert au prix de 8 $ (taxes incluses).

Le transfert de propriété entre particuliers

Le transfert du titre de propriété se fait immédiatement après la vente, à un comptoir de la SAAQ. Un des avantages d'acheter d'un particulier est que seule la TVQ s'applique sur la plus élevée des deux valeurs suivantes : le prix d'achat ou « prix de liste », c'est-à-dire la valeur indiquée dans le guide d'évaluation *Canadian Red Book*.

Si les valeurs sont très différentes, deux possibilités : payer la taxe d'après le prix de liste et réclamer par la suite un remboursement du ministère du Revenu du Québec ou justifier l'écart auprès de ce ministère.

Au moment du transfert, l'acheteur et le vendeur doivent se présenter ensemble et montrer une pièce d'identité, préférablement le permis de conduire. Si vous ne pouvez pas vous présenter ou que vous êtes mineur, une autorisation est nécessaire.

Le vendeur peut conserver sa plaque et remet le certificat d'immatriculation. L'acheteur doit demander une nouvelle immatriculation. Selon la catégorie d'automobile et la région, vous devez prévoir des frais de 203 $ à 255 $ en plus d'un droit additionnel si votre véhicule rentre dans la catégorie « véhicule de luxe » c'est-à-dire dont la valeur excède 40 000 $ au prix de liste.

À noter que, depuis septembre 2001, il est obligatoire de déclarer le kilométrage lors du transfert d'un titre de propriété.

Les faux particuliers

Il faut rester vigilant lors du magasinage de votre voiture. Les petites annonces sont pleines de faux particuliers. On les détecte difficilement, mais si vous avez trouvé une annonce intéressante et que la personne vous donne rendez-vous dans un endroit public, vous avez déjà là un bon indice. Il peut prétendre vendre la voiture de sa mère âgée et ne pas vouloir la déranger inutilement. Si vous demandez des renseignements par téléphone au sujet de l'automobile et qu'il répond « laquelle vous intéresse ? », méfiez-vous. C'est assez rare qu'un particulier vende vraiment deux ou trois voitures à la fois.

Le faux particulier essaie de contourner la loi et de se soustraire à ses obligations juridiques en indiquant sur le contrat de vente la mention « vendu aux risques et périls de l'acheteur ».

La prudence doit être de mise. Vous aurez des difficultés à obtenir justice par la suite, car vous devrez retrouver le vendeur, ce qui peut être difficile, et lui envoyer une mise en demeure.

Est-ce que cela veut dire qu'un rendez-vous fixé dans un café est nécessairement le fait d'un faux particulier ? Non, mais il y a un sentiment de confiance qui s'instaure quand on vous invite chez soi pour faire la transaction.

L'entretien

Bien entretenir son auto est la meilleure façon d'éviter les problèmes et les réparations coûteuses. Dans le cas d'une voiture neuve, l'entretien est généralement limité aux seules indications de base du constructeur et il est préférable de le confier au concessionnaire, l'auto étant sous garantie. Toutefois, la loi prévoit qu'on peut décider librement de l'atelier de son choix, dès l'instant que le calendrier d'entretien est respecté et les factures conservées.

Une auto d'occasion requiert plus qu'un entretien régulier et des mesures préventives permettront de conserver son véhicule plus longtemps en bon état.

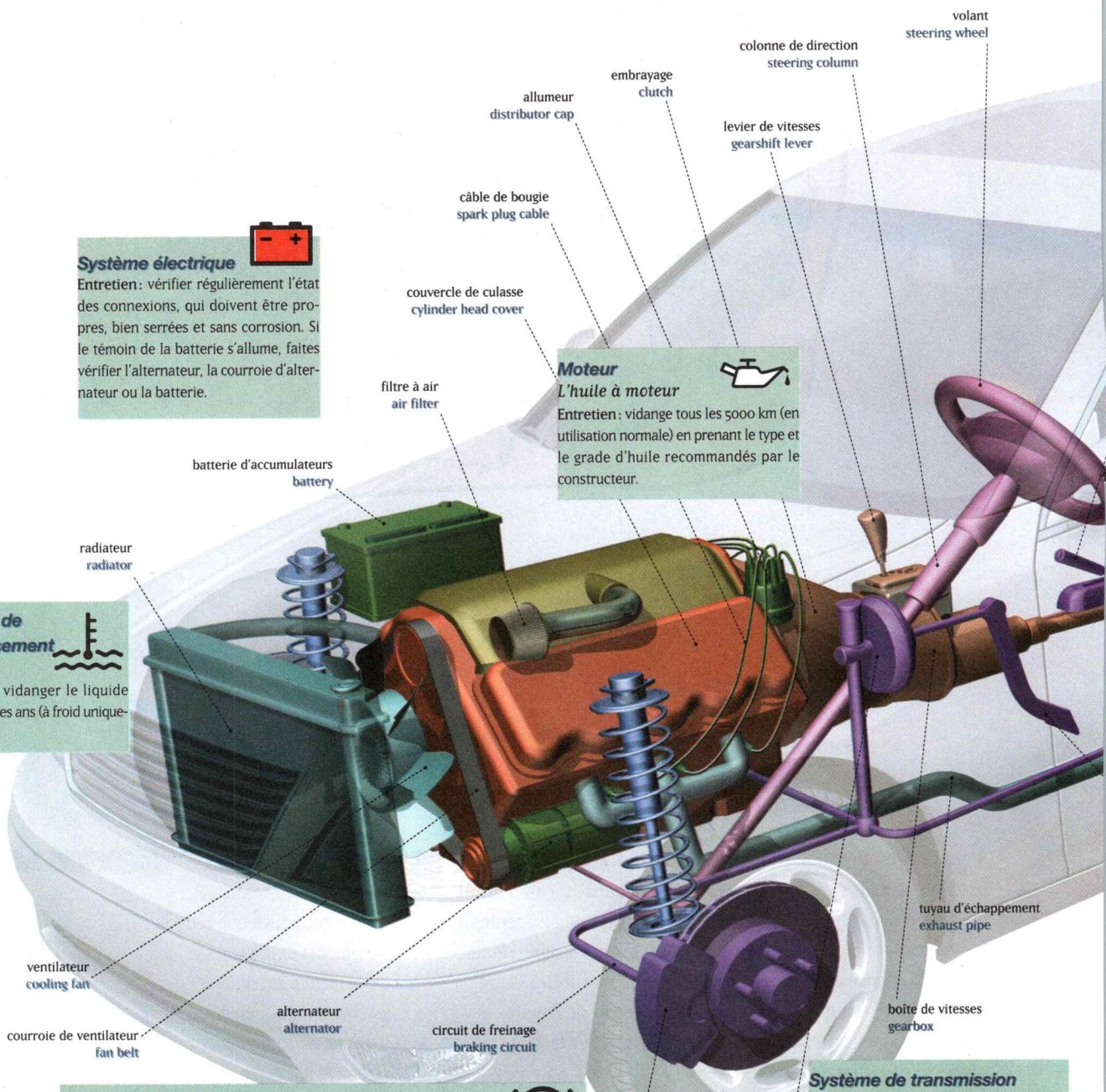
Réparations les plus fréquentes*

- Freins
- Suspension, roues et pneus
- Instruments et mesures
- Équipement électrique
- Système d'échappement
- Circuit de refroidissement du moteur
- Système d'allumage
- Carrosserie
- Habitacle
- Moteur

* *Source :* Association canadienne des automobilistes (CAA), 2003.

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir… (bis)

Pour vous aider, on vous propose quelques conseils d'entretien des principaux composants d'une voiture, qui vous permettront d'avoir quelques repères techniques pour mieux comprendre le fonctionnement de votre auto. À noter que les recommandations suivantes sont données à titre indicatif et ne remplacent pas celles mentionnées par le constructeur dans le manuel du propriétaire.



Système électrique

Entretien: vérifier régulièrement l'état des connexions, qui doivent être propres, bien serrées et sans corrosion. Si le témoin de la batterie s'allume, faites vérifier l'alternateur, la courroie d'alternateur ou la batterie.

Moteur

L'huile à moteur

Entretien: vidange tous les 5000 km (en utilisation normale) en prenant le type et le grade d'huile recommandés par le constructeur.

Système de refroidissement

L'antigel

Entretien: vidanger le liquide antigel tous les ans (à froid uniquement)

Système de freinage

Les freins

Entretien: faire vérifier l'ensemble du circuit de freinage chaque année.

Les freins à disque

Entretien: vérification des disques (20 000 km) et remplacement des plaquettes (30 000 km).

Les freins à tambour

Entretien: vérification des garnitures (60 000 km).

Système de transmission

La boîte de vitesse (manuelle)

Entretien: vidange recommandée. 40 000 km (ou tous les deux ans)

L'huile à transmission (automatique)

Entretien: vidange tous les deux ans ou après 40 000 km (selon les recommandations du constructeur).

systèmes automobiles / automobile systems

- système de transmission / transmission system
- système d'échappement / exhaust system
- système de suspension / suspension system
- système électrique / electrical system
- système de direction / steering system
- système de freinage / braking system
- système d'alimentation en essence / gas supply system
- moteur à essence / gasoline engine
- système de refroidissement / cooling system

frein à main / hand brake

ressort hélicoïdal / coil spring

amortisseur / shock absorber

réservoir à essence / gas tank

différentiel / differential

arbre de roue / axle shaft

goulot de remplissage / filler neck

tuyau arrière / tail pipe

pot d'échappement / muffler

tuyau d'échappement / exhaust pipe

bras de suspension / suspension arm

conduit d'essence / gas line

arbre de transmission longitudinal / drive shaft

convertisseur catalytique / catalytic converter

pédale de frein / brake pedal

Système d'échappement

Entretien : faites vérifier tous les 10 000 km ou au minimum une fois par an l'ensemble des composants du système d'échappement.

Système de suspension

Entretien : Une inspection annuelle (ou 20 000 km) est recommandée.

Les pneus

Entretien : vérifiez régulièrement l'état et la pression des pneus (comme le recommande le constructeur). Savez-vous ce que veut dire l'inscription « 175/75 R 15 » sur le côté du pneu ?

175 : largeur (en millimètres) de la bande de roulement au sol. Plus le pneu est large, plus ce nombre est élevé.

75 : rapport entre la hauteur du flanc et la largeur de la bande de roulement ; dans le cas ci-dessus, la hauteur du flanc est égale à 75 % de la largeur de la bande de roulement. Plus ce nombre est bas, plus le pneu a un profil surbaissé.

R : indique qu'il s'agit d'un pneu de type radial.

15 : diamètre intérieur du pneu, équivalent à la dimension de la jante.

Les filtres

Filtre à air

Entretien : doit être changé au minimum tous les ans ou 20 000 km.

Filtre à diesel

Entretien : doit être changé tous les 20 000 km.

Filtre à essence

Entretien : doit être remplacé tous les 40 000 km.

Filtre à huile

Entretien : il est essentiel de remplacer le filtre à huile à chaque vidange.

Faire réparer son auto

Tôt ou tard, votre automobile nécessitera des réparations. Une expérience banale pour certains, douloureuse pour d'autres. D'abord parce que ça peut coûter cher, ensuite parce que les consommateurs ont souvent l'impression de ne pas vraiment comprendre les réparateurs, qui utilisent souvent un jargon incompréhensible pour les profanes en la matière.

Bien choisir votre garage

Il en va des garagistes comme des dentistes : tout est une question de confiance. Choisir un garagiste, c'est choisir un professionnel qui soit capable de parer à toutes éventualités mécaniques. Il est souhaitable qu'une auto neuve, sous garantie, soit confiée au concessionnaire, pour s'assurer du respect et de la conformité de l'entretien recommandé par le constructeur.

Dans le cas d'une voiture d'occasion, tout est une question de relations de confiance et d'habitudes avec le garagiste de votre choix, qu'il soit concessionnaire ou indépendant. Toutefois, comme vous n'êtes plus lié à un programme d'entretien, n'hésitez pas à magasiner auprès de plusieurs garagistes, certains ayant des spécialités (électricité, air climatisé, une marque particulière, etc.) que d'autres ne possèdent pas toujours.

Évaluation, facturation et garantie, voilà les trois mots clés à retenir à chacune de vos visites chez le garagiste. C'est en effet sur ces trois pivots que s'articulent les relations entre les consommateurs et les réparateurs d'automobiles. Et rappelez-vous qu'il n'est pas nécessaire d'être un spécialiste en mécanique automobile pour faire respecter ses droits.

Selon l'article 73 du règlement d'application de la LPC, les réparations dont le coût total, incluant pièces et main-d'œuvre, n'excède pas 50 $ ne sont pas assujetties à des dispositions particulières, tout autant que l'installation de pneus ou d'une batterie, si l'achat et l'installation font l'objet d'une même facture.

Dès votre arrivée chez le réparateur, vous devez pouvoir prendre connaissance du résumé des dispositions de la LPC concernant les réparations d'autos dont le coût est supérieur à 50 $, taxes, pièces et main-d'œuvre comprises.

Une panneau affiché dans un endroit bien en vue doit indiquer les principales obligations que la loi impose aux réparateurs :

- l'évaluation écrite obligatoire pour une réparation dont le coût total, incluant taxes, pièces et main-d'œuvre, est supérieur à 100 $;
- une facture détaillée des réparations ;
- la remise des pièces remplacées si vous l'exigez au moment où vous demandez de faire faire la réparation ;
- la garantie de 3 mois ou 5000 km que la loi impose sur la réparation ;
- le tarif horaire du réparateur.

L'évaluation

Toute réparation d'automobile de plus de 100 $ doit faire l'objet d'une évaluation écrite, sauf si vous y renoncez dans un écrit entièrement rédigé et signé de votre main. Le réparateur est également tenu de fournir une évaluation écrite lorsque la réparation est payée par votre assurance ou encore par l'assureur ou l'entreprise spécialisée qui vous a vendu une garantie supplémentaire, même si vous n'avez personnellement rien à débourser.

Cette évaluation doit indiquer la date et la durée de validité de l'évaluation, la nature des réparations à effectuer et le prix total (incluant les taxes) et doit mentionner chacune des pièces à poser, en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, réusinée ou remise à neuf. Elle devra aussi indiquer le nom et l'adresse du commerçant et du consommateur et une description sommaire de l'auto (la marque, le nom du modèle et le numéro d'immatriculation). Plusieurs commerçants facturent des frais pour l'évaluation. Pour exercer ce droit, un commerçant doit être convenu de ces frais avec le consommateur en lui donnant au préalable le montant exact. De plus, lorsque des pièces doivent être remontées après une évaluation, le coût du remontage doit faire partie du coût de l'évaluation au cas où le consommateur décide de ne pas faire effectuer la réparation. Si un garagiste vous réclame après coup des frais d'évaluation, faites-lui valoir vos droits; si vous ne parvenez pas à une entente et que vous devez payer pour récupérer votre auto, faites-le « sous protet » et vous pourrez réclamer le remboursement de la somme déboursée en lui expédiant une mise en demeure et en exerçant, s'il le faut, un recours devant un tribunal.

Le respect de l'évaluation

Une fois acceptée par le consommateur, l'évaluation écrite lie les deux parties. Le consommateur sera tenu de payer le coût des réparations indiquées et le garagiste devra effectuer celles-ci au coût mentionné. La loi prévoit d'ailleurs qu'aucuns frais supplémentaires ne peuvent être exigés du consommateur pour la réparation prévue dans l'évaluation. Si, en cours de travail, un réparateur décèle un problème distinct de celui qui a fait l'objet d'une évaluation et qu'il estime qu'une autre réparation s'impose, il devra alors obtenir l'autorisation du consommateur pour effectuer cette autre réparation. Si l'autorisation est donnée verbalement, le réparateur devra la consigner dans l'évaluation écrite, comme l'exige la loi, en indiquant la date, l'heure, le nom de la personne qui l'a donnée et, le cas échéant, le numéro de téléphone qu'il a composé pour joindre cette personne.

La facturation

Une fois la réparation effectuée, le commerçant doit remettre la facture détaillée que la loi impose, laquelle facture devant comprendre les indications suivantes :

- votre nom et votre adresse et ceux du commerçant ;
- la marque, le modèle et le numéro d'immatriculation de l'automobile ;
- la date de la livraison de la voiture et le nombre de kilomètres ou de milles indiqué sur l'odomètre à cette date ;
- la réparation effectuée ;
- chaque pièce posée (en précisant s'il s'agit d'une pièce neuve, réusinée ou remise à neuf) et son prix ;
- le nombre d'heures de main-d'œuvre facturées, le tarif horaire et le coût total de la main-d'œuvre ;
- chacune des taxes fédérale et provinciale ;
- le montant total à débourser ;
- les caractéristiques de la garantie qu'impose la loi et, le cas échéant, de la garantie supérieure que peut accorder le réparateur.

Le travail à forfait

S'il y a une évaluation acceptée par les parties, il s'agit alors d'un forfait, puisque le garagiste détermine à l'avance un prix ferme total incluant les pièces et la main-d'œuvre, et ce quel que soit le nombre d'heures qui seront réellement nécessaires pour l'exécution du travail. La réparation nécessite moins de temps que prévu ? Il faut tout de même payer le prix forfaitaire indiqué dans l'évaluation, et la facture doit indiquer le nombre d'heures facturées et non travaillées. Le consommateur conserve un recours en cas d'abus, généralement admissible si on exige deux fois la valeur marchande d'un bien ou d'un service.

Lorsque le consommateur a renoncé à l'évaluation, les parties ne sont liées que par leur entente et, généralement, le travail doit être facturé selon un taux horaire, qui doit être affiché en évidence, et le nombre d'heures facturées doit correspondre au nombre d'heures réellement travaillées.

On veut retenir votre voiture ?

Si vous refusez de payer la réparation parce que vous êtes en désaccord avec le montant de la facture, le réparateur ne peut retenir la voiture :

- s'il a omis de vous fournir une évaluation écrite avant d'effectuer la réparation et, bien sûr, si vous n'aviez pas renoncé à cette évaluation par un écrit entièrement rédigé et signé de votre main ;
- si le prix total de la réparation est supérieur à celui que vous aviez accepté dans l'évaluation écrite, à la condition que vous payiez le prix indiqué dans celle-ci ;
- si le prix de la réparation est supérieur à celui convenu lors d'une modification à l'évaluation écrite que vous aviez autorisée, à la condition que vous payiez le prix total prévu par l'évaluation de cette modification.

En pratique, il est possible que vous soyez forcé de payer le réparateur pour récupérer votre auto ; en ce cas, vous devrez réclamer le remboursement de la différence par la suite. Selon l'article 178 de la LPC, « l'acceptation de l'évaluation ou le paiement du consommateur n'est pas préjudiciable à son recours contre le commerçant [...] ». Il est tout de même prudent de montrer que vous contestez la facture en inscrivant « sous réserve de mes droits » ou « sous protet » sur le paiement.

La remise des pièces remplacées

Vous pouvez exiger, au moment où vous demandez une réparation, que vous soit remise lors de la livraison de votre voiture toute pièce qui aura été remplacée, sauf :

- si la réparation a été faite sans frais pour vous ;
- si la pièce a été échangée contre une pièce réusinée ou remise à neuf ;
- si le réparateur doit remettre la pièce au constructeur ou au distributeur parce qu'elle fait l'objet d'une garantie.

Dans les autres cas, il est prudent de demander qu'on vous remette les pièces remplacées. Celles-ci pourraient être utiles pour faire la preuve, par exemple, d'une réparation inadéquate ou d'un remplacement inutile. De plus, comme le garagiste doit vous les remettre, il sera moins porté à remplacer des pièces encore en bon état....

La garantie des réparations

L'article 176 de la LPC prévoit qu'une réparation d'automobile est garantie pour une période de 3 mois ou 5000 kilomètres, selon le premier terme atteint. Cette garantie comprend les pièces et la main-d'œuvre et entre en vigueur le jour où on vous remet votre voiture. Il s'agit, bien sûr, d'une garantie minimale qui n'empêche en aucune façon le réparateur d'en offrir une plus longue. Notez que cette disposition ne s'applique pas aux réparations dont le coût total, taxes, pièces et main-d'œuvre comprises, est inférieur à 50 $. En pratique, toutefois, la plupart des réparateurs accordent cette garantie même sur les plus petits travaux.

Notez que les travaux effectués en sous-traitance n'enlèvent aucune responsabilité au réparateur et que le consommateur ne perd donc aucun de ses recours. Si le réparateur a effectué une réparation qui se révèle inutile et qui n'a pas réglé votre problème initial, vous pourrez lui réclamer le remboursement de cette réparation ou exiger qu'il règle le problème gratuitement en vertu de son obligation de résultat.

Quelques trucs pour éviter les ennuis avec les réparateurs :

- choisissez un atelier de réparation qui vous est recommandé par des clients de longue date, un réparateur local fiable, une association de consommateurs ou d'automobilistes ou un club automobile. Lorsque vous avez trouvé un mécanicien compétent, faites toujours affaire avec lui, même pour des réparations simples ;
- confiez des travaux simples au début ;
- demandez qu'on vous remette les pièces remplacées ; en cas de doute, vous pourrez les faire inspecter par une personne fiable.

Si vous voulez intenter des poursuites contre un réparateur qui aurait mal exécuté certaines réparations ou contre un constructeur relativement à des vices de fabrication, vous pourrez produire ces pièces à titre de preuve.

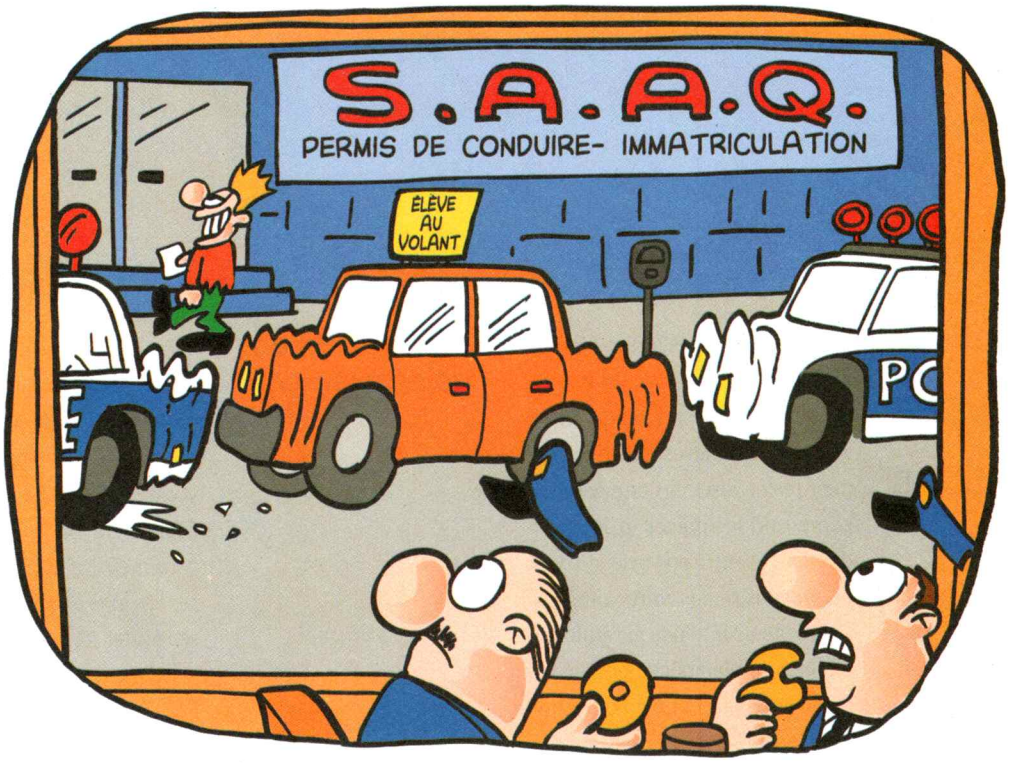
En cas de problèmes...

Vous avez fait réparer votre voiture, mais le travail n'est pas satisfaisant ? Les réparations effectuées ont causé d'autres problèmes ? Vous voulez établir la responsabilité du réparateur ou faire respecter la garantie ? Dans l'un ou l'autre de ces cas, une expertise pourrait bien se révéler fort utile.

Elle pourrait même devenir nécessaire lorsque vous ne parvenez pas à une entente avec un réparateur, un concessionnaire ou un commerçant de voitures d'occasion et que, en dernier recours, vous êtes contraint de faire valoir vos droits devant le tribunal. L'expertise vous permettra d'abord de connaître avec certitude la nature et la cause de votre problème et de démontrer ensuite dans quelle mesure on vous a porté préjudice. Le rapport de l'expert est souvent la meilleure preuve dont vous puissiez disposer pour régler un litige avec un commerçant ou engager une poursuite judiciaire.

En matière de réparations d'automobiles couvertes par une garantie spécifique imposée par la loi, le consommateur doit recourir aux tribunaux dans un délai de trois mois à compter de la découverte de la défectuosité.

Dans le cas de la garantie contre les vices cachés prévue au *Code civil*, il faut aviser par écrit la partie adverse dans un délai raisonnable après la constatation du défaut et entamer des poursuites dans un délai de trois ans. En dépit de ce délai, il serait cependant préférable de procéder assez rapidement.



Le permis, l'immatriculation et l'assurance

Obtenir le droit de conduire

N'importe qui peut conduire une automobile. Tout le monde n'en a pas nécessairement le droit. Au Québec, la conduite automobile et la circulation automobile sont régies par des lois comme le *Code de la sécurité routière* et la *Loi sur la Société d'assurance automobile du Québec*.

Le *Code de la sécurité routière* encadre les relations entre tous les usagers de la route (automobilistes, piétons, cyclistes, motocyclistes, conducteurs de véhicules lourds, chauffeurs d'autobus, etc.). C'est une loi provinciale d'intérêt général, que tout le monde devrait connaître pour mieux la respecter.

Tout nouveau conducteur ou tout nouvel acheteur d'un véhicule doit posséder la plus récente édition du *Guide de la route*, présentant toutes les obligations juridiques des automobilistes concernant la circulation et la signalisation routière en vigueur.

La connaissance du Code et des techniques de conduite est nécessaire pour l'obtention d'un permis de conduire. Des examens théoriques et pratiques sont obligatoires pour quiconque veut accéder au droit de conduire, d'autant qu'à l'avenir le comportement de chacun au volant sera déterminant dans la fixation des coûts du permis.

Au Québec, c'est la SAAQ qui gère le *Régime public d'assurance automobile du Québec*, qui indemnise toutes les victimes de la route – ou leurs familles, en cas de décès – sans égard à la faute ou à la responsabilité des personnes impliquées dans un accident de la circulation. En 2004, la SAAQ a versé 917 millions de dollars en financement des coûts de santé et en indemnités aux victimes de dommages corporels subis dans des accidents de la route.

Pour financer ce fonds d'assurance collective, la SAAQ perçoit des primes d'assurances sur les permis de conduire et sur les immatriculations pour l'ensemble des véhicules composant le parc automobile québécois. En 2004, la contribution des automobilistes au Fonds d'assurance automobile a totalisé 671 millions de dollars, dont près de 80 % proviennent des droits d'immatriculation, le solde étant issu des droits perçus sur les permis de conduire.

En 2005, les frais d'immatriculation annuels moyens pour un véhicule de promenade sont de 255 $. Et il vous en coûtera 86 $ pour renouveler votre permis de conduire tous les deux ans ; ainsi, votre contribution au Fonds d'assurance de la SAAQ sera de 130 $ par an.

Le permis

En 1997, le gouvernement du Québec a adopté le régime d'accès graduel à la conduite pour les nouveaux conducteurs, qui prolonge la période d'apprentissage de ceux-ci tout en leur imposant un régime de sanctions plus sévères.

Pour conduire un véhicule de promenade au Québec, il faut détenir un permis de classe 5, permettant de conduire tout véhicule de moins de 4500 kilos, un camion léger à deux essieux, une habitation motorisée, un véhicule de travail ou de service ou un tracteur de ferme.

Suivre un cours de conduite

La réussite d'un cours de conduite dans une école reconnue n'est plus obligatoire au Québec pour l'obtention d'un permis de conduire de classe 5 (véhicule de promenade). Un conducteur inexpérimenté tirera avantage à suivre un cours théorique et pratique pour acquérir de l'expérience au volant. De plus, la réussite du cours dans une école reconnue par le CAA-Québec et la Ligue de sécurité du Québec fait passer la période du permis d'apprenti conducteur de 12 à 8 mois, avant l'accession au droit de conduire (☞ *Ressources utiles, p. 63*).

Le permis d'apprenti conducteur

Il s'agit du premier permis de conduire de tout nouveau conducteur au Québec. Il est émis pour une période maximale de 18 mois. La période d'apprentissage dure 12 mois. Le conducteur peut réduire ce délai à 8 mois s'il réussit un cours de conduite dans une école reconnue par le CAA-Québec et la Ligue de sécurité du Québec.

Les conditions

- Avoir au minimum 16 ans ;
- obtenir un consentement écrit de l'autorité parentale si on est âgé de moins de 18 ans ;
- réussir un test visuel de la SAAQ ;
- remplir une déclaration médicale et satisfaire aux exigences médicales de la SAAQ ;
- passer et réussir l'examen théorique de la SAAQ.

Les restrictions

- L'apprenti conducteur qui prend le volant doit être accompagné en tout temps par une personne qui possède un permis de conduire depuis plus de deux ans ;
- le permis d'apprenti conducteur est suspendu pour trois mois si le détenteur commet une ou des infractions au *Code de la sécurité routière* entraînant quatre points d'inaptitude ou plus ;
- toute consommation d'alcool est interdite à l'apprenti conducteur, même si la quantité demeure sous le taux d'alcoolémie légal. Une infraction entraîne quatre points d'inaptitude, la suspension du permis de conduire pour trois mois et une amende maximale de 600 $. La période de suspension s'ajoute à la période d'apprentissage du conducteur.

Le permis probatoire

Ce permis est d'une durée de 24 mois et concerne uniquement les conducteurs âgés de 16 à 24 ans. Le détenteur est soumis aux mêmes sanctions que celles qui s'appliquent au permis d'apprenti conducteur.

Les conditions

- Détenir un permis d'apprenti conducteur depuis 12 mois ;
- détenir un permis d'apprenti conducteur depuis 8 mois et une attestation de réussite d'un cours de conduite d'une école reconnue par le CAA-Québec ou la Ligue de sécurité du Québec ;
- obtenir le consentement écrit de l'autorité parentale si on est âgé de moins de 18 ans ;
- réussir l'examen pratique de la SAAQ.

Les restrictions

- Le permis probatoire n'est imposé qu'aux jeunes âgés de 16 à 24 ans ;
- le détenteur d'un permis probatoire ne peut servir d'accompagnateur à un apprenti conducteur ;
- le permis probatoire est suspendu pour une durée de trois mois si son détenteur commet une ou des infractions au *Code de la sécurité routière* entrainant quatre points d'inaptitude ou plus ;
- toute consommation d'alcool est interdite au détenteur d'un permis probatoire, même si la quantité demeure sous le taux d'alcoolémie légal (80 mg/100 ml de sang). Une infraction à cette règle entraîne l'imposition de quatre points d'inaptitude, la suspension immédiate du permis de conduire et une amende maximale de 600 $.

Le permis de conduire

Le permis de conduire peut être délivré à toute personne âgée de moins de 25 ans qui a terminé sa période de permis probatoire ou à tout conducteur âgé de 25 ans ou plus dont la période d'apprentissage est terminée. Il est renouvelable, avec des frais, tous les deux ans. La carte plastifiée avec photo doit être renouvelée tous les quatre ans.

Les conditions

- Obtenir le permis d'apprenti conducteur et le permis probatoire, s'il s'applique, et écouler la période d'apprentissage prescrite ;
- réussir l'examen pratique.

Les restrictions

- Le régime de sanctions spécifique aux permis d'apprentissage ne s'applique plus. La SAAQ peut toutefois suspendre un permis si le détenteur accumule 15 points d'inaptitude ou plus en raison d'infractions au *Code de la sécurité routière* commises sur une période de 24 mois. Le permis est aussi suspendu sans délai si le détenteur est arrêté lorsque son taux d'alcoolémie est supérieur à 80 mg/100 ml de sang.
- Le détenteur est aussi tenu de payer les amendes aux infractions municipales ou aux infractions n'entraînant pas l'imposition de points d'inaptitude, sous peine de suspension du permis. Le détenteur du permis doit prouver le paiement des amendes dues pour recouvrer le droit de conduire.
- Pendant la suspension d'un permis de conduire, le détenteur ne peut plus vendre de gré à gré un véhicule qui lui appartient, son droit d'immatriculer un véhicule étant suspendu jusqu'au rétablissement du permis de conduire.

Les points d'inaptitude et le coût du permis

Si vous commettez des infractions au *Code de la sécurité routière* concernant la sécurité routière, des points d'inaptitude seront inscrits à votre dossier de conduite pour les deux années suivant la date de déclaration de culpabilité ou la date du paiement de l'amende.

À noter que cette règle s'applique aussi hors du Québec si l'infraction a lieu dans une autre province canadienne ou un État américain avec lesquels la SAAQ a conclu une entente de réciprocité.

La prime d'assurance est établie selon votre dossier de conduite ; ainsi le nombre de points d'inaptitude a une influence majeure sur le coût du permis de conduire.

Points	Contribution d'assurance	Frais adm.	Droits versés	Total
0 à 3 points	50 $	4 $	32 $	86 $
4 à 7 points	100 $	4 $	32 $	136 $
8 à 11 points	174 $	4 $	32 $	210 $
12 à 14 points	286 $	4 $	32 $	322 $
15 ou plus	398 $	4 $	32 $	434 $

Les infractions criminelles

Le comportement sur la route est réglementé par le *Code de la sécurité routière* et, dans le cas d'infractions graves, relève du *Code criminel*. Prononcées par un tribunal, les sanctions peuvent être très lourdes : de l'interdiction de conduire à la révocation du permis, de l'amende à l'emprisonnement, en plus de frais judiciaires élevés.

Conduire sans permis

Au Québec, conduire sans permis constitue une infraction au Code de la sécurité routière, qui est passible d'une amende pour le conducteur et de frais élevés pour le propriétaire du véhicule. Saviez-vous que prêter ou louer son véhicule à quelqu'un qui ne possède pas de permis valide peut conduire à la saisie du véhicule pour une période de 30 jours et coûter plus de 300 $ de remorquage et de frais de fourrière ?

Pour ne pas avoir de mauvaises surprises, consultez la SAAQ au 1 900 565-1212 (des frais de 1,50 $ par appel s'appliquent pour vérifier la validité du permis de la personne à laquelle vous confiez votre automobile.

Immatriculer une auto

Aucun véhicule ne peut circuler sur les routes du Québec sans être muni d'une plaque d'immatriculation. Qu'on achète un véhicule d'un concessionnaire, d'un commerçant de véhicules d'occasion, d'un encanteur ou d'un particulier, il faut se présenter dans tous les cas à un point de service de la SAAQ, avec les documents d'achat et, le cas échéant, les titres de propriété du vendeur.

Toute personne qui circule avec un véhicule a l'obligation de posséder une assurance privée couvrant la responsabilité civile pour les préjudices causés par son automobile à autrui, en cas d'accident. L'assurance automobile du Québec couvre les dommages corporels, mais les dégâts matériels relèvent toujours de l'assurance privée.

Si le propriétaire d'un véhicule ne possède pas d'assurances et qu'il est impliqué dans un accident faisant plus de 500 $ de dommages matériels, son permis de conduire et son droit d'immatriculer sont suspendus jusqu'à ce que le propriétaire démontre à la SAAQ qu'il a remboursé l'ensemble des dommages encourus. De plus, on peut imposer une amende de 325 $ à 2 800 $ au propriétaire du véhicule non assuré.

Notez qu'une taxe de luxe (1 % par tranche de 10 000 $) est imposée à tout véhicule de promenade et commercial, neuf ou d'occasion âgé de 7 ans ou moins, pesant plus de 3000 kilos et dont la valeur excède 40 000 $. Pour un véhicule estimé à 50 000 $, la taxe sera de 100 $, soit 1 % de la différence entre la valeur et 40 000 $.

Pour tout véhicule ayant un moteur d'une cylindrée supérieure à 4 litres, une taxe sur la cylindrée, de 30 $ à 150 $, est appliquée au profit de la Corporation de financement des infrastructures locales du Québec.

L'assurance

Tous les Québécois sont protégés par un régime public d'assurance automobile qui les indemnise pour les blessures corporelles subies dans un accident d'automobile. Mais pour être indemnisé en cas de dommages matériels, il faut se munir d'une assurance privée.

Le régime d'assurance automobile du Québec

Depuis 1978, les dommages corporels subis par les habitants du Québec dans un accident survenu au Québec ou ailleurs dans le monde sont couverts par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le régime public d'assurance automobile est sans égard à la faute, ce qui signifie que tous sont indemnisés sans qu'il soit nécessaire de déterminer le responsable de l'accident. Que vous soyez conducteur d'un véhicule automobile, passager, motocycliste, piéton ou cycliste, vous pouvez être indemnisé, quel que soit l'endroit dans le monde où se produit l'accident. En contrepartie, les poursuites en la matière devant les tribunaux civils ne sont pas autorisées. Bien entendu, les personnes qui conduisent dangereusement ou commettent des infractions au *Code de la sécurité routière* et au *Code criminel* sont toujours susceptibles d'être poursuivies en vertu de ces lois.

L'assurance privée

Au Québec, la *Loi sur l'assurance automobile* oblige tout propriétaire d'un véhicule à prendre une assurance automobile privée pour couvrir sa responsabilité civile et les préjudices matériels causés par son auto.

Chapitre A : responsabilité civile

Étant obligatoire, cette assurance est la moins chère. Valide au Canada et aux États-Unis, l'assurance de chapitre A, aussi appelée « du premier bord », couvre les dommages causés à autrui par le véhicule couvert et son conducteur, ainsi que ceux causés à son propre véhicule impliqué dans une collision dont il n'est pas responsable. La protection minimale en responsabilité civile est de 50 000 $, mais elle est souvent portée à un million de dollars.

Chapitre B : dommages causés au véhicule de l'assuré

Étant facultative, l'assurance de chapitre B propose un choix entre divers types de protection, correspondant le mieux à la valeur résiduelle de votre véhicule.

- Tous risques (division 1) : il s'agit de l'assurance dite « tous risques » couvrant l'ensemble des protections, mais elle comporte une franchise unique élevée.
- Collision ou versement (division 2) : couvre les dommages subis si vous êtes responsable d'un accident impliquant ou non un autre véhicule. En cas de perte de maîtrise du véhicule, par exemple, ou d'un délit de fuite, vous serez couvert, moins le montant de la franchise négocié qui sera à votre charge (si vous êtes responsable).
- Accident sans collision ni versement (division 3) : couvre l'ensemble des risques autres que la collision ou le versement, par exemple, le vol, l'incendie, le vandalisme et les dommages causés par la collision avec des personnes ou des animaux.
- Risques spécifiés (division 4) : assortie d'une franchise inférieure, cette option a une portée plus limitée que la précédente, car elle exclut le vandalisme et les collisions avec les animaux.

Les conséquences de rouler sans assurance peuvent être graves. Vous avez un accident, vous n'avez pas d'assurance et les dommages sont de plus de 500 $: votre permis de conduire ou votre droit d'en obtenir un est automatiquement suspendu. Votre voiture peut être saisie et vous ne pourrez plus l'utiliser tant et aussi longtemps que vous n'aurez pas payé les frais d'entreposage de votre véhicule. Vous risquez également d'écoper d'une amende de 325 $ à 2800 $, sans compter que les assureurs des autres parties impliquées peuvent vous poursuivre pour récupérer les indemnités qu'elles ont versées à leurs assurés.

Vous pouvez bonifier votre assurance en ajoutant des options appelés « avenants » dans le domaine des assurances. La valeur à neuf et la protection pour les véhicules loués à court terme ou

empruntés sont populaires. Évidemment, plus vous prenez d'options, plus la facture augmente.

Les protections additionnelles

Les avenants sont les modifications ou les ajouts faits au plan d'assurance de base qui modifient les garanties et les protections. Au-delà des chapitres A et B de votre plan d'assurance, vous pouvez décider d'ajouter des clauses qui vous couvrent en cas de pépin.

Parmi les avenants disponibles, on trouve l'assurance valeur à neuf et l'indemnisation sans dépréciation, la modification de la franchise en cas de feu ou de vol, l'assurance des frais de remorquage et de dépannage, etc.

Les avenants 16, 20 et 27

Si vous remisez votre véhicule pour une longue durée, l'avenant 16 vous permet de suspendre certaines clauses de votre contrat et d'économiser sur votre prime pendant cette période.

Vous pouvez également ajouter une clause de remboursement des frais de location d'un véhicule de remplacement ou des frais de taxi ou de transport en commun si votre voiture est en réparation à la suite d'un accident ou si elle est volée. C'est l'objet de l'avenant 20. Il complète les protections du chapitre B en éliminant les restrictions qui s'y appliquent : on n'attend plus pour louer un véhicule et on a un budget plus important pour le faire. Il vous permet également de louer un véhicule en d'autres circonstances que le vol, par exemple, à la suite d'un accident ou d'un incendie.

L'avenant 27 vous couvre en cas de sinistre si vous conduisez une voiture qui ne vous appartient pas ou encore si vous la louez à quelqu'un d'autre. Grâce à cet avenant, vous pouvez répondre par la négative lors de la location à court terme d'un véhicule, quand le préposé vous demandera si vous avez besoin d'assurance. Vous êtes déjà couvert. Il s'applique même lorsque vous êtes en vacances.

L'avenant 43 « Valeur à neuf »

Si votre voiture est accidentée mais qu'elle n'est pas une perte totale, l'avenant 43a assurera que le garagiste ou le concessionnaire remplacera une pièce endommagée qu'on ne peut réparer par une pièce neuve sans vous facturer la dépréciation. L'avenant 43b, vous permettra de remplacer une pièce endommagée par une pièce neuve d'origine si aucune pièce usagée n'est disponible, sans vous facturer la dépréciation. Après évaluation, l'avenant 43c permet de fixer à l'avance la valeur de l'automobile en cas de perte totale.

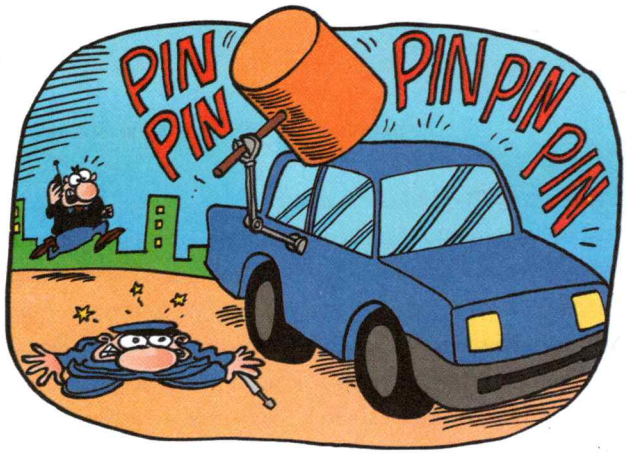
Si votre voiture est une perte totale, l'avenant 43d fixera le montant de l'indemnité selon le moindre des deux montants suivants : la valeur du véhicule à la date de l'achat ou le prix actuel sur le marché.

Si vous préférez, en cas de perte totale, racheter un véhicule équivalent, c'est l'avenant 43e qui s'applique. L'assureur remplacera votre véhicule par un véhicule neuf qui possède des caractéristiques, de l'équipement et des accessoires semblables à ceux du véhicule que vous possédiez. Si vous décidez de ne pas remplacer votre véhicule, l'indemnité sera établie selon les modalités de l'avenant 43d.

Dans le cas de la location à long terme d'une voiture, il se peut que le locateur et vous ayez des points de vue différents sur la valeur de la voiture en cas de perte totale. D'abord, il faut s'assurer que le solde de la dette est bien déterminé selon une méthode actuarielle établie par la Cour d'appel. Si votre contrat a une clause de garantie d'écart, le concessionnaire devra assumer la différence entre la valeur de votre véhicule au moment du sinistre et le solde de la dette au contrat, s'il y en a une.

Au vol !!!

Il ne faut que 30 secondes pour voler un véhicule. Vous verrouillez vos portières, vous installez un système de sécurité dans la voiture, rien n'y fait. Un voleur habile déjoue la plupart des systèmes en quelques instants. Même le système le plus sophistiqué ne résiste pas.



On peut même prendre votre véhicule avec une plateforme, sans même essayer de le faire démarrer.

Une voiture est volée toutes les 12 minutes au Québec. Le vol de véhicules représente une perte de 240 millions de dollars pour les compagnies d'assurance qui font affaire dans la province, et seulement 44 voitures volées sur 100 seront retrouvées. Les voleurs peuvent s'emparer d'un véhicule uniquement pour les pièces. Aussitôt le larcin commis, la voiture se retrouve dans des usines de désassemblage *(chop shops)*, où elle est défaite en pièces détachées qui seront revendues un peu partout. Les modèles luxueux sont très prisés et sont généralement envoyés à l'étranger dans des conteneurs qui prennent le large rapidement.

Les compagnies d'assurance sont frileuses et n'aiment pas les risques. Elles obligeront les propriétaires de véhicules de luxe ou de véhicules utilitaires sport à installer un système de repérage. Vous pouvez suggérer un autre système antivol, mais ultimement c'est votre assureur qui prendra la décision puisque c'est lui qui assume le risque.

Les systèmes de repérage sont très efficaces et c'est d'ailleurs pourquoi les assureurs obligent les propriétaires de voitures faisant partie des catégories les plus souvent volées à en faire l'acquisition. On installe dans la voiture un émetteur qui transmettra la position du véhicule, le cas échéant. Le fournisseur de service n'a plus qu'à repérer le véhicule et à avertir le propriétaire. Il faut payer de 300 $ à 450 $ pour l'installation plus des frais mensuels variables d'activation.

Ces systèmes ne sont malheureusement pas infaillibles. Les criminels savent bien quelles catégories de voitures sont généralement dotées d'un tel système. Cela ne les empêche pas de partir avec le véhicule. Ils garent alors la voiture beaucoup plus loin et la laissent là quelques jours. Ils attendent de voir si le propriétaire paiera le supplément de 250 $ que demande l'entreprise de repérage pour retrouver le véhicule. Si personne ne vient le réclamer, ils repartent avec le véhicule. Les plus rusés mettent une couverture de plomb sur la voiture pour rendre impossible toute détection.

Les voitures les plus souvent volées au Canada*

1. Subaru Impreza WRX
2. Ford F350 Super Duty
3. Cadillac Escalade
4. Honda Civic SI
5. BMW 325CI/330CI
6. Hyundai Tiburon
7. Hyundai Accent
8. Hyundai Tiburon GT
9. Ford F250 Super Duty
10. Dodge Dakota

* *Source :* Bureau d'Assurance du Canada (BAC), 2004

Les dispositifs d'immobilisation antivol, installés par les constructeurs d'automobiles, constituent également une bonne solution. Le moteur ne démarre que si la bonne clé, entrée dans l'interrupteur, émet un signal qui correspond au dispositif installé dans le moteur. C'est un système qui sera obligatoire et installé en série à partir du 1er septembre 2007, grâce à des changements apportés au Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles du gouvernement canadien.

On peut également faire installer un système d'immobilisation électronique (antidémarreur) par un marchand indépendant. Plus il y aura d'interruptions de contact, plus le système sera efficace, mais plus la facture sera élevée. Les plus efficaces sont ceux qui empêchent le fonctionnement du moteur et de la pompe à essence de la voiture. Les prix varient d'un marchand à l'autre. Votre assureur vous remboursera une partie de l'installation avec un rabais et certains vous offrent même de le faire installer gratuitement.

Les barres de sécurité qui s'enfilent sur le volant ne sont là que pour décourager les voleurs débutants, car les pros vont scier le volant en quelques secondes pour faire glisser la barre.

Il est conseillé de faire installer un système antivol sur votre véhicule si vous travaillez dans un centre commercial situé près d'une autoroute, par exemple, ou si vous utilisez les stationnements incitatifs. Ces endroits sont des paradis pour les voleurs, et les primes d'assurance sont plus élevées pour ceux qui y garent souvent leur véhicule. Le fait d'avoir un système de sécurité pourrait faire baisser sensiblement vos primes.

Le refus, l'annulation et la résiliation

Contrairement à la croyance populaire, l'assurance n'est pas un droit. Les compagnies d'assurance gèrent des risques. Elles estiment, selon différents facteurs, le risque que vous représentez en tant que conducteur, propriétaire ou locataire. Elles ne sont donc pas obligées de vous assurer si vous représentez un trop grand risque et elles peuvent même annuler ou résilier un contrat existant si elles ont des raisons suffisantes pour agir ainsi.

Chaque compagnie d'assurance a son degré de frilosité. Certaines refusent d'assurer dans certaines régions ou exigeront des primes élevées lorsqu'elles considèrent que les risques sont trop prononcés. Il peut y avoir trop de vols dans un secteur, par exemple. Certains assureurs sont mieux disposés que d'autres envers les jeunes conducteurs et exigent des primes moins élevées pour les assurer. Il y a également des « polices qui pardonnent », mais c'est un avenant que vous devrez payer pour que votre prime n'augmente pas après deux réclamations inscrites à votre dossier.

Toute réclamation ou tout refus d'assurance restent dans votre dossier plusieurs années. Pendant cette période, il se peut que vous changiez d'assureur, mais votre dossier vous suivra car tous les renseignements sont regroupés au Fichier central des sinistres automobiles. On peut d'ailleurs consulter son dossier en faisant la demande au Groupement des assureurs automobiles.

Les mensonges et les omissions

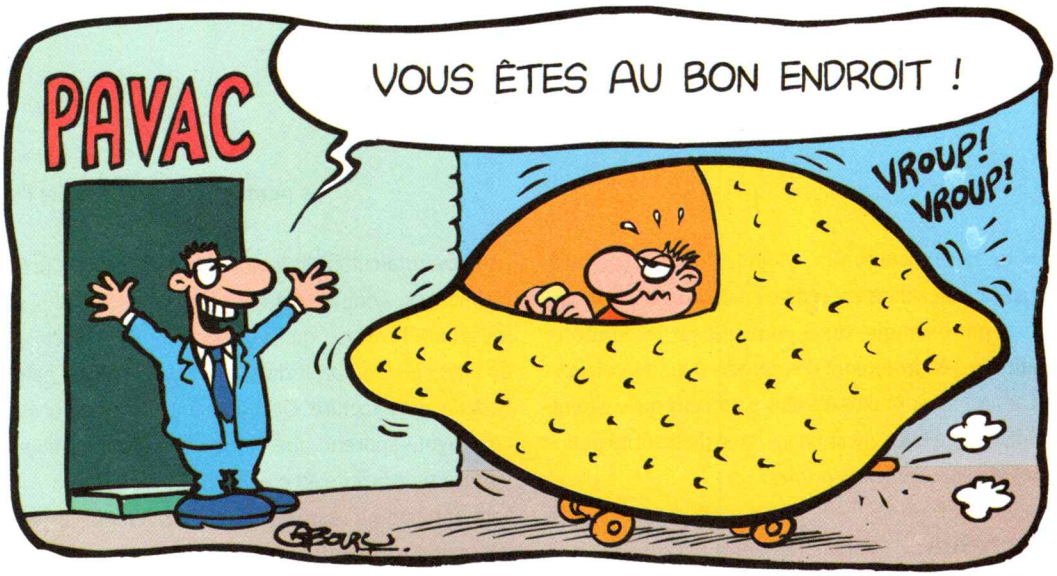
On ne devrait pas mentir à sa compagnie d'assurance. N'essayez pas de minimiser le nombre de kilomètres parcourus par jour et le fait que vous utilisez votre voiture pour aller travailler. Vous risquez de ne pas être totalement indemnisé le jour où vous présenterez une réclamation. Comme l'assureur gère les risques, il peut juger, selon ses grilles d'analyse, qu'il vous demandait une prime équivalent à 80 % de ce qu'il aurait dû vous réclamer. Il ne paiera donc que 80 % de votre facture. C'est le même principe qui s'applique si la compagnie apprend que votre fils conduit régulièrement votre voiture sans qu'elle ait été informée.

La compagnie d'assurance peut également apprendre un fait important, pendant la durée du contrat, qui la contraindrait à annuler ce dernier. Par exemple, vous avez subi une condamnation criminelle pour un délit de fuite. Pour résilier un contrat, l'assureur doit évoquer un fait important qui l'aurait amené à ne pas conclure un contrat avec vous au départ. Il doit vous envoyer un chèque équivalent au montant de toutes les primes payées jusqu'à maintenant.

Malheureusement, les compagnies d'assurance vérifient les dossiers judiciaires seulement au moment d'une réclamation et laissent en plan les clients en résiliant leur contrat au moment où ceux-ci s'attendent à être indemnisés. Bien des juges ont averti les assureurs que si ces derniers trouvaient cette information tellement pertinente, ils devaient la demander dans leur formulaire d'adhésion.

Un refus, une annulation ou une résiliation d'assurance entraînent des conséquences désagréables, car les autres compagnies d'assurance refuseront également de vous assurer. Vous devrez vous tourner vers des assurances qui sont prêtes à prendre plus de risques... mais à un coût de deux ou trois fois plus élevé que celui d'une assurance ordinaire. Vous devrez payer cette surprime tant et aussi longtemps que l'information restera dans votre dossier.

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) peut vous aider dans vos démarches si vous avez de la difficulté à satisfaire les exigences minimales de la loi en matière d'assurance. Le BAC offre aux consommateurs un service qui les aide à trouver une assurance qui acceptera de couvrir le minimum, soit le chapitre A. Vous pouvez contacter le Centre d'information sur les assurances en prenant soin de remplir un formulaire, en indiquant la nature des difficultés éprouvées ainsi qu'en y joignant les preuves que vous avez contacté cinq assureurs ou courtiers pour vous procurer une assurance automobile (☞ *Ressources utiles, p. 63*).



Les **recours** en cas de **litige**

Votre nouvelle voiture n'a pas tenu ses promesses de fiabilité et vous cause des maux de tête. Vous voilà propriétaire ou locataire d'un magnifique « citron ». Que faire maintenant ?

Vous avez acheté un bien et vous avez le droit d'en jouir normalement, selon l'article 1726 du *Code civil* et les articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*. Cela veut dire que le commerçant et le constructeur sont responsables des vices cachés.

Vous aurez toutefois l'obligation de leur laisser le temps nécessaire pour régler votre problème. Cela peut vous amener à effectuer plusieurs visites au garage ou même à laisser votre voiture pendant plusieurs semaines entre les mains du concessionnaire. La loi ne fixe pas de temps maximal, mais elle évoque une durée raisonnable. Cette durée est encadrée par la jurisprudence et varie selon la complexité du problème. En général, le constructeur enverra même un technicien si le concessionnaire n'arrive pas à cerner le problème.

Faites valoir vos droits

Si le problème n'est pas réglé, le constructeur et le concessionnaire se partagent la responsabilité du bon fonctionnement. Advenant un litige, vous avez le droit, selon l'article 53 de la *Loi sur la protection du consommateur*, de poursuivre l'un et l'autre.

De plus, l'Association pour la protection des automobilistes (APA) recueille les plaintes des consommateurs, notamment pour les cas qui font l'objet d'un recours collectif.

Toute anomalie touchant la sécurité du véhicule peut être signalée à la division sécurité routière de Transports Canada, qui fait suivre les plaintes au constructeur pour qu'il procède à un rappel. Les rappels sont généralement faits aux frais du constructeur, même si la garantie de base n'est plus valide (☞ *Ressources utiles, p. 64*).

Trois options s'offrent à vous :

- L'Office de la protection des consommateurs ;
- les tribunaux ;
- le programme d'arbitrage des voitures (PAVAC).

L'Office de la protection du consommateur (OPC)

L'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il les informe, il représente leurs intérêts et il applique les lois sous sa responsabilité. Chaque année, l'OPC traite près de 40 000 demandes sur les questions de l'automobile. Vous voulez savoir si un commerçant a déjà fait l'objet de plaintes ? Et si c'est le cas, vous souhaitez en connaître le nombre ou la nature ? Vous désirez vérifier s'il est titulaire du permis requis par l'Office de la protection du consommateur ? Pour ce faire, consultez le site Internet de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca ou contactez votre bureau régional (☞ *Ressources utiles, p. 64*).

Les tribunaux

Vous avez droit à une garantie de qualité même si la garantie de base est expirée. Si votre moteur a des ratés après 5 ans et que le montant réclamé ne dépasse pas 7000 $ (hors intérêts), vous pouvez amener le concessionnaire et le constructeur devant la Cour des petites créances.

Toutefois, des frais s'appliquent selon le montant réclamé.
En plus des frais d'enregistrement, il faut prévoir quelques frais supplémentaires pour payer un expert ; les sommes peuvent être remboursées par la partie adverse si vous gagnez.

Montant de la créance et des frais

Personne physique (individu)		Personne morale (entreprise)
Moins de 1000 $	64 $	108 $
De 1000 à 2999,99 $	92 $	136 $
De 3000 à 4999,99 $	118 $	162 $
De 5000 à 7000 $	146 $	190 $

Si votre cas porte sur l'annulation du contrat de vente ou de location ou sur certaines réparations, la somme pourrait alors dépasser le plafond de 7000 $ et votre cause devrait alors se plaider devant la Cour du Québec, qui accepte les causes jusqu'à 70 000 $. La Cour du Québec est beaucoup plus formelle et on doit respecter à la lettre les procédures. Il vaut mieux qu'un avocat vous représente.

Évidemment, un procès avec un avocat n'est pas une option économique. On doit prévoir en général des frais de 5000 $, s'il n'y a pas de complications, 10 000 $. Si la partie adverse perd, elle remboursera une partie des dépenses, mais vous devrez assumer une grande partie de la facture pour vous débarrasser de votre citron. Notez que certaines compagnies d'assurance habitation offrent un service juridique jusqu'à concurrence de 5000 $ par année ; cela peut valoir la peine de vérifier son contrat.

Le PAVAC

Le Programme d'arbitrage de véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est une initiative des constructeurs qui ne voulaient pas d'une loi « anti-citron » ; constitue un engagement volontaire des manufacturiers d'automobiles (seul BMW n'y adhère pas). Le recours est gratuit, l'arbitrage est sans appel pour les parties et exclut tout recours subséquent.

Certaines conditions s'appliquent :

- vous vivez au Canada ;
- votre véhicule, neuf ou d'occasion, a été acheté, à l'origine, d'un concessionnaire autorisé du constructeur au Canada ;
- votre véhicule est principalement utilisé pour votre usage personnel ;
- votre véhicule est un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes ;
- votre différend concerne un défaut de fabrication du véhicule tel que livré par le constructeur à un concessionnaire autorisé ou le non-respect par le constructeur de sa garantie sur un véhicule neuf ;

- le véhicule est une voiture de tourisme, une camionnette, une fourgonnette, un véhicule sport utilitaire ou un véhicule tout usage dont le poids ne dépasse pas 4 536 kilos (10 000 lb) ;
- votre véhicule a parcouru moins de 160 000 km au moment de l'audition d'arbitrage ;
- au moment où le différend est survenu, vous étiez le propriétaire ou le locataire immatriculé du véhicule et vous continuez de l'être durant la procédure d'arbitrage ;
- si votre véhicule est loué, votre contrat de location s'applique pour une durée de douze mois ou plus et le locateur du véhicule a accepté de se soumettre à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC ;
- vous avez tenté de régler le différend avec le constructeur (conformément au processus de règlement des différends qui est énoncé dans votre livret de garantie ou votre guide du propriétaire) et vous avez donné tant au concessionnaire qu'au constructeur l'occasion ainsi qu'un délai raisonnable pour régler le problème.

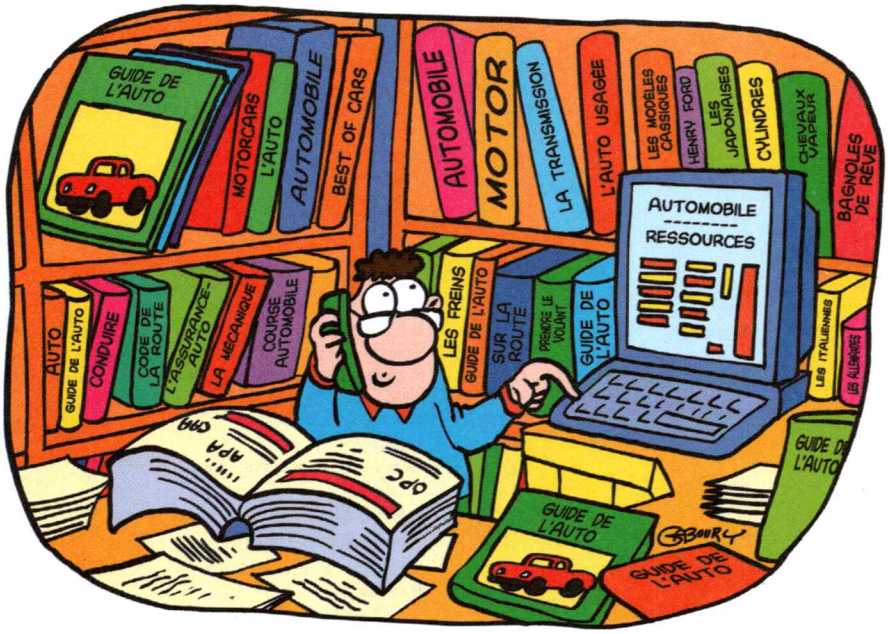
Toutes les réclamations qui découlent d'une réparation d'un accident, de dommages et intérêts ou d'un défaut des pneus ne sont pas acceptées. On ne peut pas faire appel au PAVAC si on a conclu une entente au préalable avec le concessionnaire ou le constructeur ou si on fait partie d'un recours collectif.

Une fois votre dossier déposé, vous devrez vous préparer pour votre audition, dans un délai habituellement court, comme vous le feriez pour une cause devant un juge. C'est à vous de préparer le dossier et de recruter vos experts. Vous pouvez engager à vos frais un avocat pour vous représenter.

Une fois votre dossier acheminé, le PAVAC informe le constructeur, qui aura dix jours pour répliquer. L'audition se déroulera 50 jours après le dépôt de votre dossier. Vous recevrez votre décision arbitrale 14 jours après la fin de l'audition.

L'arbitre peut obliger le constructeur à effectuer des réparations à votre véhicule ou ordonner le rachat de votre véhicule ou de votre contrat de location. Il peut exiger le remboursement de vos réparations, de dépenses comme le remorquage, les frais d'hébergement et de diagnostic, par exemple. Il peut également exonérer le constructeur de toute responsabilité, ce qui est infiniment moins drôle pour vous. L'arbitre ne peut pas annuler votre contrat de vente ou de location, ni rembourser certaines garanties supplémentaires.

Avant de prendre la décision d'aller devant un arbitre du PAVAC, consultez les statistiques des décisions rendues au cours des dernières années. Les arbitres du PAVAC ont penché en faveur des constructeurs dans 43 % des cas en 2003. Sur les 57 % des décisions en faveur des consommateurs, seulement 16 cas ont fait l'objet d'un rachat. C'est peu. En général, l'arbitre demandera que l'on poursuive les réparations.



Ressources utiles

Association canadienne des automobilistes (CAA-Québec)
444, rue Bouvier
Québec (Québec)
G2J 1E3
www.caaquebec.com
Tél. : (418) 624-2424
1 800 686-9243 (sans frais)

Association pour la protection des automobilistes (APA)
292, boul. Saint-Joseph Ouest
Montréal (Québec)
H2V 2N7
www.apa.ca
Tél. : (514) 272-5555

Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ)
5600, boul. des Galeries, bureau 220
Québec (Québec)
G2K 2H6
www.amvoq.ca
Tél. : (418) 627-2164
1 800 569-7007 (sans frais)

Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
489A, rue Principale, C. P. 26
Saint-Léon-de-Standon (Québec)
G0R 4L0
www.aqlpa.com
Tél. : (418) 642-1322

Association québécoise du transport et des routes (AQTR)
533, rue Ontario Est, bureau 206
Montréal (Québec)
H2L 1N8
www.aqtr.qc.ca
Tél. : (514) 523-6444

Bureau d'assurance du Canada (BAC)
☞ *Groupement des assureurs automobiles (GAA)*

CAA-Québec
☞ *Association canadienne des automobilistes*

Canadian Black Book®
www.canadianblackbook.com
Tél. : 1 800 562-3150 (sans frais)

Canadian Red Book
www.canadianredbook.com
Tél. : (905) 469-6468

Centre d'information de la police canadienne (CIPC)
Contactez votre service de police local ou par Internet
www.cpic-cipc.ca

CompagnondeRoute.ca
4001, Crémazie Est, bureau 400
Montréal (Québec)
H1Z 2L2
www.roadcompanion.ca
Tél. : (514) 521-4301
1 800 772-4752 (sans frais)

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ)
140, Grande-Allée Est, bureau 750
Québec (Québec)
G1R 5M8
www.ccaq.com
Tél. : (418) 523-2991
1 800 463-5189 (sans frais)

Centre d'information sur les assurances
☞ *Groupement des assureurs automobiles (GAA)*

Cour des petites créances
☞ *Ministère de la Justice du Québec*

Énerguide
☞ *Office de l'efficacité énergétique*

Équiterre
2177, rue Masson, bureau 317
Montréal (Québec)
H2H 1B1
www.equiterre.org
Tél.: (514) 522-2000

Groupement des assureurs automobiles (GAA)
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 600
Montréal (Québec)
H3A 3C6
www.gaa.qc.ca
Tél. : (514) 288-6015
1 800 361-5131 (sans frais)

Highway Loss Data Institute (HLDI)*
www.hwysafety.org

Insurance Institute for Highway Safety (IIHS)*
www.iihs.org

Ministère de la Justice du Québec
Cour des petites créances
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4M1
www.justice.gouv.qc.ca
Tél. : (418) 643-5140
1866 536-5140 (sans frais)

* *Site en anglais (États-Unis)*

9 Ressources utiles

National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)
www.nhtsa.dot.gov

Office de l'efficacité énergétique Ressources naturelles Canada
580, rue Booth, 18e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0E4
www.oee.rncan.gc.ca
Tél. : (613) 943-1603

Office de la protection du consommateur (OPC)
www.opc.gouv.qc.ca

Bureaux régionaux
Abitibi-Témiscamingue
255, avenue Principale, RC 05
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 7G9

Bas-Saint-Laurent
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4

Côte-Nord
456, rue Arnaud, bureau 1.05
Sept-Îles (Québec)
G4R 3B1

Estrie
200, Belvedère Nord, bureau 3.02
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9
Tél. : (819) 820-3694

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
96, montée Sandy Beach, bureau 1.02
Gaspé (Québec)
G4X 2W4

Laurentides – Lanaudière
500, boul. des Laurentides, bureau 1503-B
Saint-Antoine (Québec)
J4Z 4M2
Tél. : (450) 569-7585

Montréal – Laval – Montérégie
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671,
Montréal (Québec)
H1T 3X2
Tél. : (514) 253-6556

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec)
J8X 4C2
Tél. : (819) 722-3016

Saguenay – Lac-Saint-Jean
3950, boul. Harvey, 2e étage, bureau 2.12
Jonquière (Québec)
G7X 8L6
Tél. : (418) 695-8427

Option Transport Durable
4605, rue Franchère
Montréal (Québec)
H2H 2K6
www.transportdurable.qc.ca
Tél. : (514) 655-6582

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles (PAVAC)
215, rue Caron
Québec (Québec)
G1K 5V6
www.pavac.ca
Tél. : (418) 649-9292
1 800 207-0685 (sans frais)

Personal Property Registry (PPR)
☞ *Registre des sûretés mobilières*

Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, Place Victoria, bureau 255
H4Z 1A2
Montréal (Québec)
www.regie-energie.qc.ca
Tél. : (514) 873-2452
1888 873-2452 (sans frais)

Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
Service à la clientèle
1, rue Notre-Dame, bureau 7.07
Montréal (Québec)
H2Y 1B6
www.rdprm.gouv.qc.ca
Tél. : (514) 864-4949 (Région de Montréal)
(418) 646-4949 (Région de Québec)
1 800 465-4949 (sans frais)

Ailleurs au Canada
Registre des sûretés mobilières/Personal Property Registry (PPR)

Alberta
www.gov.ab.ca/gs/services/ppr

Colombie-Britannique
www.bconline.gov.bc.ca

Manitoba
www.bconline.gov.bc.ca

Saskatchewan
www.isc-online.ca

Yukon
www.community.gov.yk.ca

Île-du-Prince-Édouard • Nouveau-Brunswick • Nouvelle-Écosse • Terre-Neuve-et-Labrador
Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP)
www.acol.ca

Ontario
Réseau d'enregistrement des suretés mobilières (RESM)
www.cbs.gov.on.ca/mcbs

Territoires du Nord-Ouest • Nunavut
Réseau d'enregistrement des suretés mobilières (RENSUM)
www.acol.ca

Ressources naturelles Canada
☞ *Office de l'efficacité énergétique*

Revenu Québec
www.revenu.gouv.qc.ca
Tél. : (418) 659-4692 (Région de Québec)
(514) 873-4692 (Région de Montréal)
1 800 567-4692 (sans frais)

Safercar
www.safercar.gov
☞ *aussi National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)*

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
Case postale 19600, Succ. Terminus
333, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec)
G1K 8J6
www.saaq.gouv.qc.ca
Renseignements généraux
Tél. : (514) 873-7620 (Région de Montréal)
(418) 643-7620 (Région de Québec)
1 800 361-7620 (sans frais)

Examen de conduite
Tél. : (514) 873-5803 (région de Montréal)
(418) 643-5213 (région de Québec)
1888 667-8687 (sans frais)

Vérification de la validité d'un permis de conduire
(des frais de 1,50 $ par appel s'appliquent)
Tél. : 1900 565-1212

Transports Canada (Sécurité routière et rappels de sièges d'enfants)
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5
www.tc.gc.ca
Tél. : (613) 990-2309
1 800 675-6863 (sans frais)
1 800 333-0510 (rappels de sécurité)

Transports Québec (Réseau routier)
700, boul. René-Lévesque Est, 27e étage
Québec (Québec)
G1R 5H1
www.mtq.gouv.qc.ca
Tél. : (418) 643-1269 (région de Québec)
(514) 864-9939 (région de Montréal)
1888 355-0511 (sans frais)

La Collection Protégez-Vous

Parce que c'est la vie

Être parent, tout un contrat!
80 pages
7,95 $
Disponible à compter du 25 mars

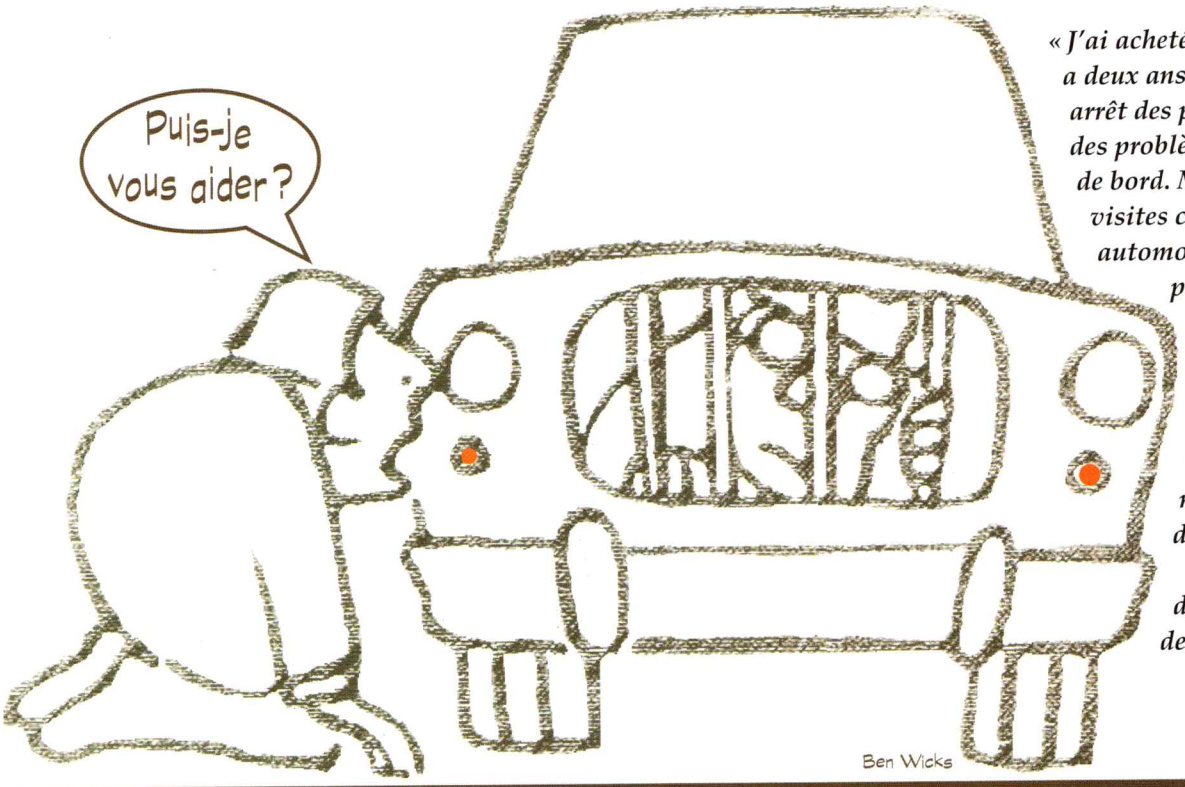
Guide du locataire 2006
72 pages
6,95 $
en collaboration avec
Régie du logement
Québec

En kiosque et en librairie
www.pv.qc.ca

La Collection Protégez-Vous
La référence des consommateurs
Les Éditions Protégez-Vous

Avez-vous acheté un citron

B 22.03



« J'ai acheté une voiture neuve il y a deux ans. Depuis, j'ai eu sans arrêt des problèmes de rouille et des problèmes avec l'ordinateur de bord. Malgré mes nombreuses visites chez le concessionnaire automobile, ces problèmes ont persisté et se sont même aggravés. Aussi, j'ai décidé de faire appel au PAVAC. Grâce à ce programme, un arbitre impartial a pu entendre mes arguments et ceux du fabricant de ma voiture et rendre une décision juste pour les deux parties. »

PAVAC

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Réglez votre différend par l'arbitrage

Savez-vous que vous aussi pourriez vous prévaloir du PAVAC ? Il s'agit d'un programme national d'arbitrage pour les problèmes liés à l'automobile, comme les garanties des voitures neuves ou les vices de main-d'œuvre ou de matériaux.

Offert au Québec depuis deux ans, il vous permet, à certaines conditions, de régler gratuitement et rapidement un litige, car un arbitre entend votre cause et rend une décision dans un délai inférieur à 70 jours. Ainsi, le fabricant de votre voiture peut, par exemple, être obligé d'effectuer des réparations sur votre véhicule à ses frais, de vous rembourser le coût des réparations déjà effectuées à vos frais et même de racheter votre voiture.

Pour savoir si vous êtes admissible au PAVAC, composez le numéro sans frais
1 800 207-0685
ou consultez son site Internet à l'adresse
www.pavac.ca
ou celui de l'Office de la protection du consommateur
www.opc.gouv.qc.ca

CAMVAP
Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

Programme d'arbitrage pour les vehicules automobiles du Canada
PAVAC

Office de la protection du consommateur
Québec